

# Klachtenprocedure

Samen uitdagingen aangaan, samen zoeken naar mogelijkheden en in gesprek met elkaar blijven (ook als het minder vanzelfsprekend wordt) zijn voor ons kernpunten in het contact met alle mensen waarmee wij mogen werken. Vanuit dat oogpunt denken wij dat een officiële klachtenprocedure niet of nauwelijks nodig zal zijn. Maar omdat wij een professioneel bedrijf zijn, willen wij ook aan deze vereisten voldoen. Mocht u dus toch ontevreden zijn of had u andere verwachtingen van de door ons geleverde dienst, dan kunt u via deze procedure een klacht indienen.

## **Voortgang klachtenprocedure**

1. Wij gaan er vanuit dat wij er bij eventuele klachten en/of opmerkingen er samen ter plaatse uit komen. Mocht dit anders verlopen of neemt u liever contact op met de organisatie, dan kunt u de klacht indienen bij VANVENDELOO via dit klachtenformulier ([link](#)).
2. Binnen 3 dagen krijgt u een bevestiging van uw melding.
3. Uw klachten en/of opmerkingen worden uiteraard vertrouwelijk behandeld en binnen vijf werkdagen na ontvangst wordt er contact met u opgenomen om de vervolgstappen te bespreken. Mocht er meer tijd nodig zijn dan houden we u op de hoogte van de termijn waarop we uw klacht of opmerkingen kunnen behandelen.
4. Uw klachten en/of opmerkingen worden binnen 3 maanden afgehandeld.
5. Klachten of opmerkingen en de wijze van afhandelen worden door ons opgenomen in de administratie en voor minimaal twee jaar bewaard.
6. Mochten we er onverhoopt toch niet samen uitkomen dan zullen we een onafhankelijke klachtencommissie samenstellen. Het samenstellen van de commissie zal worden uitgevoerd door Advocatenkantoor Quist te Zwijndrecht. Uitspraak van deze commissie is bindend voor alle partijen.