



Klachtenreglement

Uw klacht zien wij als gratis advies

1. Inleiding

VOS COMPANY hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers, leveranciers en anderen. Echter onze dienstverlening blijft mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een werknemer, cliënt of opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening. Wij zien uw klacht of opmerking dan ook als een gratis advies ter verbetering van onze diensten. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Stichting Boeien! een klachtenregeling opgesteld. De regeling is van toepassing op alle soorten van klachten van indieners van VOS COMPANY.

2. Publicatie

De klachtenregeling wordt op verzoek van werknemers, cliënten, opdrachtgevers, leveranciers en anderen toegezonden en is tevens te downloaden van de website van VOS COMPANY!

www.voscompany.nl

3. Indienen klachten

Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

Schriftelijk: VOS COMPANY
Postbus 1313
6040KH Roermond
info@voscompany.nl

Telefonisch: 0475-322600

4. Termijn

Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van VOS COMPANY, dan wel vanaf het moment dat de indiener redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.



5. Procedure

A. Coördinatie klachtenbehandeling

De coördinatie van de klachtenbehandeling is in handen van het bestuur.

B. Behandeling

- ❖ Alle klachten worden in vertrouwelijkheid behandeld.
- ❖ Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door het bestuur wordt de ontvangst schriftelijk aan de indiener bevestigd en wordt hij/zij over het verdere verloop van de procedure ingelicht.
- ❖ Voor de beoordeling en de afhandeling van de klacht wenden wij ons tot advocatenkantoor Mr. Meuwissen te Maasbracht welke een bindend oordeel zal vellen.
- ❖ Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- ❖ Een klacht hoort binnen 6 weken na de ontvangstdatum te zijn afgehandeld. Is de klacht niet binnen 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld, dan ontvangt de indiener een schrijven. In dit schrijven wordt gerefereerd naar de overschrijding van de doorlooptijd en wordt aangegeven dat VOS Company alles, binnen haar mogelijkheden, in het werk zal stellen de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- ❖ De klacht wordt behandeld door een bestuurder, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
- ❖ De klacht wordt geregistreerd en 24 maanden bewaard in het klachten managementsysteem, onder andere: achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.

6. Beroep

Is de indiener niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan hij/zij zijn/haar klacht vervolgens binnen zes weken schriftelijk voorleggen aan een bestuurder van VOS COMPANY. Deze bestuurder handelt de klacht binnen zes weken nadat deze klacht aan haar is voorgelegd af.

Brieven kunt u vertrouwelijk zenden naar:

VOS Opleidingen BV
T.a.v. het bestuur
Postbus 1313
6040 KH Roermond

Datum: . . / . . / 20 . .

Handtekening:

.....



Verklaring deelnemer VOS Company

Door ondertekening van dit document, verklaard ondergetekende dat hij / zij kennis heeft genomen van de huisregels van VOS Company.

Bestaande uit de onderdelen:

- Huisregels VOS Company
- Agressieprotocol
- Privacyreglement
- Klachtenreglement

Tevens heeft ontvangen het Handboek van de leerling Schilder:

Naam:

Geboortedatum:

Datum:

Plaats:

Handtekening: