

Indien zich onverhoopt klachten voordoen over onze dienstverlening dan kunnen klanten dit aan ons kenbaar maken. Het uitgangspunt bij meningsverschillen, disputen of klachten van onze klanten is dat de betreffende consultant altijd eerst zelf in gesprek gaat met de klant. Wij leveren maatwerk aan onze klanten en zullen in het geval van een klacht ook een oplossing op maat nastreven.

VFM zal de klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven klachtenprocedure.

### **Definitie van een klacht:**

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van VFM.

1. Klacht komt binnen bij VFM via telefoon, post of e-mail via [info@vfm.nl](mailto:info@vfm.nl) en wordt opgenomen in het klachtendossier. De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris. Dit is het MT lid van het betreffende team binnen VFM. Indien het MT lid betrokken is bij de klacht dient een MT lid van een ander team deze taak te vervullen. In het klachtendossier worden de volgende zaken opgenomen:
  - De NAW-gegevens van de klager;
  - De indieningsdatum van de klacht;
  - De naam van de klachtverantwoordelijke;
  - Een omschrijving van de klacht;
  - De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
  - De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
  - De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
2. De klachtenfunctionaris legt contact met de melder door de ontvangst te bevestigen en de vervolgstappen te delen. We streven er naar om alle klachten binnen 3 weken op te lossen. Bij dreigende overschrijding van deze termijn wordt de klant indien mogelijk ruim van tevoren geïnformeerd.
3. De klachtenfunctionaris brengt de betrokkenen bij elkaar om de klacht te bespreken en bemiddelt bij een oplossing.

### Taken van de klachtenfunctionaris:

- Bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie
- Wint eventueel nadere informatie in bij de klager
- Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager

- Bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe)
  - Neemt een standpunt in
  - Informeert klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt
  - Legt het standpunt vast in het klachtdossier
4. Indien de klacht opgelost is wordt deze als zodanig geregistreerd en gearhiveerd. Ter evaluatie wordt intern besproken hoe dit soort zaken in de toekomst voorkomen kunnen worden. Dit gebeurt ten minste op MT niveau en wanneer hier aanleiding toe is ook VFM breed.
5. Indien de klager niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing is er sprake van een blijvend geschil. De klachtenfunctionaris wijst de klager op de vervolprocedure:

Als er na 'sluiting van de standpuntwisseling' nog steeds sprake is van een blijvend geschil, wordt een directielid betrokken. Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling' is geen statisch gegeven. Dit kan bijvoorbeeld na twee of drie keer over en weer reageren het geval kan zijn.

Het directielid van VFM kijkt nogmaals onafhankelijk naar de klacht, voorgestelde oplossing en reacties van beide partijen. Indien het directielid tot een andere oplossing komt wordt deze voorgesteld aan de klager. Indien de klager ook daar niet mee akkoord gaat en ook na 'sluiting van de standpuntwisseling' nog geen akkoord bereikt, is de enige oplossing de gang naar de rechter. Dit laatste is uiteraard iets wat zoveel mogelijk voorkomen dient te worden.