

Klachtenregeling

Middels de klachtenregeling kunt u reageren op ongenoegen over de dienstverlening of behandeling van een medewerker van Solutions! vpr.

Met de klachtenregeling willen wij onze dienstverlening verbeteren en hopelijk uw ongenoegen wegnemen.

Werkwijze:

- U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk, per email of mondeling kenbaar maken bij (een medewerker) van Solutions! vpr.
- Uw klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier en een dossier wordt aangemaakt.
- U ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging met een kopie van het geregistreerde klachtenformulier en duidelijkheid of de klacht in behandeling wordt genomen.
- De klacht wordt onafhankelijk behandeld door de teammanager. Mocht deze teammanager een rol spelen bij de klacht, dan wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de directeur.
- De teammanager c.q. directeur onderzoekt de klacht en kan in gesprek gaan met betrokkene.

Afhandeling:

- Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht bepaalt de teammanager c.q. directeur, welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van de klacht.
- U wordt schriftelijk geïnformeerd met betrekking tot de afhandeling van de klacht.

Follow up:

- Na 2 weken wordt bij u geïnformeerd of u tevreden bent over de afhandeling van de klacht.

Adres voor melding van klacht:

Solutions! vpr
Postbus 97
9350 AB Leek

Bezoek adres:
Lorenzpark 9, 9351VJ Leek
Hessenbergweg 77, 1101CX Amsterdam

Tel. Solutions: 050-5281764

Email: administratie@solutions-vpr.nl

Directie: de heer R. Nijmeijer

Versie 3.0 januari 2019