

## VPS | KLACHTENBELEID

Versie 8 november 2017

---

Klachtenbehandeling is een van de onderdelen uit het kwaliteitsbeleid van VPS. Wij beschouwen elke uiting van ongenoegen over VPS die binnenkomt via [klacht@vps-nl.com](mailto:klacht@vps-nl.com) of Social Media als klacht. Uitgangspunten bij de behandeling van klachten zijn:

- De klager ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht.
- De klacht wordt binnen 2 weken naar tevredenheid opgelost (binnen kaders van redelijkheid).
- De klager wordt tussentijds van de status en voortgang op de hoogte gebracht.
- VPS investeert in persoonlijk contact met de klager.

### Type klacht

De manier waarop een klacht in behandeling genomen wordt hangt af van de aard van de klacht. We onderscheiden 3 typen klachten.

- 🌈 Klachten over de dienstverlening van VPS; deze klachten kunnen gaan over de bereikbaarheid, de serviceverlening, de communicatie of de administratie van VPS. VPS zorgt voor een oplossing.
- 🌈 Klachten over de ruimte die in gebruik is genomen; deze klachten kunnen gaan over onderhoud en voorzieningen in de gebruikruimte. VPS zorgt in overleg met de eigenaar van het pand voor een oplossing.
- 🌈 Overlastklachten; deze klachten kunnen gaan over geluidsoverlast, stankoverlast, ongedierte, burenruzies, etc. en betreffen ofwel de tijdelijke gebruikers van VPS onderling ofwel de burens van tijdelijke gebruikers van VPS. VPS speelt een bemiddelende rol.

### Klachtenprocedure

De klachten kunnen binnenkomen bij een willekeurige medewerker van VPS, meestal de vaste contactpersoon van de betreffende bruiklenner.

1. Klacht komt binnen bij [klacht@vps-nl.com](mailto:klacht@vps-nl.com). Indien de klacht telefonisch binnenkomt, bevestigen wij dit per mail of brief t.b.v. eventuele dossieropbouw.
2. Beoordeling urgentie in overleg met de desbetreffende Regiomanager\* (Communicatieafdeling in samenwerking Regiomanager).
3. Ontvangstbevestiging binnen 3 dagen naar de ontvanger van de klacht (Communicatieafdeling).
4. Actie(s) ondernemen om klacht op te lossen (ontvanger van de klacht en/of Regiomanager).

5. Telefonisch contact met de klager over status en voorgestelde oplossing.  
(Communicatieafdeling).
6. Bevestiging per e-mail of brief over oplossing van de klacht. (Communicatieafdeling in samenwerking Regiomanager).
7. Nabellen of klacht naar tevredenheid is opgelost (Communicatieafdeling).
8. Correspondentie m.b.t. de klacht archiveren/opslaan op de centrale schijf van VPS  
(Communicatieafdeling).

\* *Spoeisende klachten worden direct verholpen*

### **In beroep**

Het kan voorkomen dat een klacht ondanks de beste bedoelingen en pogingen niet naar tevredenheid wordt opgelost. In dat geval kan de klager het hogerop zoeken en zal de operationeel manager de klacht in behandeling nemen, desgewenst in overleg met de directie. Leidt dat nog steeds niet naar een oplossing, dan verwijzen we de klager door naar officiële klachtencommissie van het KLB die het principe van hoor en wederhoor toepassen.

### **Klachten van opdrachtgevers**

Klachten van opdrachtgevers worden direct doorgezet naar de desbetreffende accountmanager, die vervolgens in overleg met de Head of Sales en Regiomanager voor een passende afhandeling van de klacht zorgt.

### **Terugkoppeling**

De Kwaliteitsmanager is op de hoogte van elke klacht (incl. de wijze waarop de klacht is afgehandeld en eventuele verbeter suggesties voor de toekomst) in samenwerking met de Communicatieafdeling. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een Verbeterformulier Klachten.