

Procedure klachtenbehandeling voor adviseurs

VPKL vindt het erg belangrijk dat klanten aangeven wanneer zij niet tevreden zijn over onze dienstverlening. Wij kunnen dan gezamenlijk naar een oplossing zoeken en onze dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Daarom heeft VPKL een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure ziet er als volgt uit:

Stap 1

Een klant met een klacht vragen wij zich in eerste instantie te wenden tot de betrokken VPKL-adviseur. Het is dus mogelijk dat een klacht aan u wordt gemeld. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk via het klachtenformulier. Op het moment dat u een klacht ontvangt, wordt u geacht de leiding van uw kantoor direct op de hoogte te stellen. Indien u de klacht via het klachtenformulier heeft ontvangen, verstrekt u de kantoorleiding een kopie van dit formulier en bevestigt u de ontvangst van het klachtenformulier schriftelijk aan de klant. Mocht de klacht mondeling aan u gemeld worden, dan legt u deze zelf vast in het klachtenformulier en geeft u wederom een kopie aan de kantoorleiding. Vanzelfsprekend zoekt u vervolgens in overleg met de klant naar een oplossing. Als de klacht handelt over de factuur, verzoekt u de Financiële Administratie de incassoprocedure vooralsnog niet in werking te stellen. Indien als oplossing (een gedeelte van) de factuur wordt gecrediteerd, gebeurt dit altijd in overleg met de kantoorleiding. De behandeling van de klacht moet binnen twee weken zijn afgerond.

Uitzonderingen:

1. Als de kantoorleiding inschat dat de ontvangen klacht aanleiding kan zijn tot een claim, dan vervalt bovenstaande procedure. De klacht wordt dan overgedragen aan de kantoorleiding en het bestuur van VPKL.
2. Als de klacht aan u wordt gemeld door een door de klant ingeschakelde advocaat, draagt u de klacht wederom over aan de kantoorleiding. Zij beoordeelt in overleg met het bestuur of ook VPKL een advocaat moet inschakelen.

Stap 2

Mocht het niet lukken samen met de klant tot een oplossing te komen, dan vraagt VPKL de klant zich vervolgens rechtstreeks tot de kantoorleiding te richten. Ook de kantoorleiding streeft ernaar de klacht binnen twee weken te behandelen. Indien de klant ook met de kantoorleiding niet tot een bevredigende oplossing komt, kan de klant zich wenden tot de directie van VPKL.