

Klachtenprocedure Effect Veiligheid

Effect Veiligheid streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te begeleiden. Daarnaast vindt Effect Veiligheid het belangrijk dat, indien je als klant of als medewerker niet tevreden bent, je dit op een eenvoudige wijze kenbaar moet kunnen maken. Hiermee kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening verbeteren en je nog beter van dienst zijn. Om ervoor te zorgen dat op een eenduidige en professionele manier wordt omgegaan met klachten, is deze klachtenprocedure ontwikkeld.

In het kader van de opdrachten die Effect Veiligheid ten behoeve van haar opdrachtgevers uitvoert, houdt Effect Veiligheid zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Effect Veiligheid dan wel door Effect Veiligheid ingehuurd derden, in relatie tot de volledige dienstverlening van Effect Veiligheid, kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar gemaakt worden.
2. Het geniet onze voorkeur dat je je klacht eerst bespreekt met degene die aanleiding heeft gegeven tot de klacht. Een persoonlijk gesprek kan een hoop oplossen. Vaak is de desbetreffende medewerker zich niet bewust van jouw onvrede en waardeert het wanneer je dit direct kenbaar maakt. Je kunt je verzoek hiertoe kenbaar maken bij je contactpersoon. Hij of zij zal een gesprek regelen.
3. Mocht een persoonlijk gesprek niet tot de door jou gewenste oplossing leiden, dan kun je je klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier op onze website. Ook kun je een e-mail sturen naar indo@effectveiligheid.nl. In deze mail vermeld je je naam, adres, datum en aard van de gedraging waarop de klacht gericht is.
4. Binnen 5 werkdagen ontvang je een schriftelijke bevestiging van ontvangst van jouw klacht en de naam van de contactpersoon die de klacht in behandeling heeft genomen. De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke klachtbehandelaar waarbij het principe van hoor- en wederhoor wordt toegepast. De klachtbehandelaar zal voor een toelichting contact met je opnemen. Daarnaast wordt binnen Effect Veiligheid gesproken met de persoon/personen die bij de klacht betrokken zijn.

5. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 werkweken (na bevestiging ontvangst klacht) plaatsvinden. Je wordt schriftelijk door de klachtbehandelaar geïnformeerd over de bevindingen van Effect Veiligheid en de maatregelen die naar aanleiding van deze bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden. Mocht de klacht niet in behandeling genomen worden, dan word je hierover ook binnen een termijn van 3 werkweken beargumenteerd op de hoogte gebracht.
6. Het kan zijn dat je het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling. Dan kun je binnen 4 weken schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Effect Veiligheid. Je wordt dan uitgenodigd om je bezwaar mondeling toe te lichten. Je ontvangt binnen 4 weken na dit gesprek een schriftelijk bericht van de directie over de uitspraak.
7. Effect Veiligheid zal de ingediende klacht registreren in een geanonimiseerd overzicht. In dit overzicht staat de aard van de klacht, de ondernomen actie(s) en het resultaat. Deze registratie wordt jaarlijks besproken in het directieoverleg van Effect Veiligheid. De klachtenregistratie m.b.t. het specifieke project van de opdrachtgever kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld van die opdrachtgever.

Complimenten Effect Veiligheid

Een compliment is altijd fijn om te mogen ontvangen! Complimenten in relatie tot de volledige dienstverlening van Effect Veiligheid, ten aanzien van medewerkers van Effect Veiligheid dan wel door Effect Veiligheid ingehuurd derden, kunnen worden doorgegeven via het contactformulier of via info@effectveiligheid.nl.

Je ontvangt maximaal één werkwEEK na indiening van het compliment een reactie vanuit de verantwoordelijke. In deze reactie zal ook worden gevraagd of het akkoord is dat wij het compliment zowel intern als via Social Media delen.