

## Klachtenreglement

U heeft een klacht over de manier waarop u door een EVI-partner bent behandeld. Dat is vervelend. Vitaal Ondernemen BV en EVI Facilities nemen klachten zeer serieus. Bovenal lossen we ze graag zo snel mogelijk op. Hieronder leest u hoe we dit doen.

### Zo kunt u uw klacht kenbaar maken

- We vinden het prettig als u uw klacht allereerst bespreekt met de persoon over wie u niet tevreden bent. Wij verwachten van al onze medewerkers dat ze hiervoor openstaan en problemen waar mogelijk direct oplossen.
- Leidt bespreken niet tot een oplossing of is het voor u geen optie? Dan kunt u uw klacht aankaarten bij de leidinggevende van de medewerker over wie u niet tevreden bent. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk (per mail of per brief) naar [Arbo@vitaalondernemen.nl](mailto:Arbo@vitaalondernemen.nl) of 085 1304154

### Dit mag u altijd van ons verwachten

- Wij sturen u binnen 2 werkdagen een bevestiging dat de klacht die u heeft aangekaart door ons is ontvangen.
- Uw klacht wordt behandeld door de leidinggevende van de medewerker over wie u niet tevreden bent. Hij of zij geeft aan welke stappen hiervoor worden gezet.
- Een stap die we altijd zetten is dat we de medewerker over wie u niet tevreden bent om zijn of haar reactie vragen.
- Ook u krijgt altijd gelegenheid om uw klacht nader toe te lichten als u dat wilt.
- We stellen u schriftelijk op de hoogte van de resultaten van het onderzoek naar uw klacht. Hierbij vertellen we u ook welke maatregelen we naar aanleiding hiervan hebben genomen hebben of nog gaan nemen.
- Wij streven ernaar om klachten af te handelen binnen 30 dagen nadat ze ons hebben bereikt. Moeten we hier door omstandigheden van afwijken, dan melden we dat aan u.

### Dit doen we als uw klacht al ouder is

- We gaan ervan uit dat u klachten direct of zo snel mogelijk meldt. Gaat uw klacht over een gedraging of uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden? Dan wegen we af of de klacht zo ernstig is dat het redelijk is om hem alsnog in behandeling te nemen.

### Dit kunt u doen als u na afloop nog niet tevreden bent

- Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door Vitaal Ondernemen BV dan kunt u contact opnemen met EVI Facilities, telefoonnummer 085 – 130 42 16 / e-mail [info@evigroep.nl](mailto:info@evigroep.nl).
- EVI Facilities handelt uw klacht vervolgens af volgens haar eigen klachtenreglement.