



Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk dat jij, of je nu klant, leverancier of medewerker bent, veilig en zonder zorgen een klacht of melding kunt doen. Dit geldt voor alles wat te maken heeft met ons kwaliteitsbeleid, ons stelsel van kwaliteitsbeheersing, of de manier waarop wij werken.

Met de regeling zorgen we ervoor dat klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en op tijd worden behandeld. Als blijkt dat een klacht gegrond is, nemen we passende maatregelen om herhaling te voorkomen.

Deze regeling geldt voor iedereen: zowel mensen van buiten ons kantoor als medewerkers. Wij garanderen dat het indienen van een klacht of melding nooit negatieve gevolgen heeft voor je positie, samenwerking of carrière.



Wanneer kun je een melding doen?

Deze klachtenregeling geldt voor onder andere:

- Handelingen die leiden tot strafbare feiten door Van Berkel Werkt of haar medewerkers.
- Werkelijke of vermoedelijke overtredingen van wet- en regelgeving.
- Werkelijke of vermoedelijke schendingen van ons kwaliteitsbeleid of kwaliteitsbeheersing.
- (Dreigende) intimidatie van medewerkers door collega's of leidinggevend.
- (Dreigende) onrechtmatige vernietiging of manipulatie van gegevens of informatie.
- Alle andere situaties die jij vindt dat onder deze regeling moeten vallen.



Hoe kun je een klacht of melding indienen?

Je kunt je melding altijd digitaal doen via info@vanberkelwerkt.nl.

Vermeld in je e-mail:

- Je naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van je klacht of melding
- Eventueel relevante documenten of voorbeelden



Hoe gaan wij met je klacht om?

- Bevestiging – Binnen 5 werkdagen ontvang je een bevestiging dat we je melding hebben ontvangen.
- Informatie over de aanpak – We laten je weten hoe en binnen welke termijn we de melding behandelen. De standaardtermijn is maximaal 3 weken.
- Vertraging? – Kunnen we die termijn door onvoorziene omstandigheden niet halen, dan hoor je van ons waarom en wanneer je wel een reactie kunt verwachten.
- Afhandeling – Binnen de afgesproken termijn ontvang je bericht over onze bevindingen en eventuele maatregelen.

Meldingen die gaan over (mogelijke) overtredingen van wet- en regelgeving of ons kwaliteitsbeleid behandelen we altijd met volledige vertrouwelijkheid.