



VFB

Slimmer
functioneel
beheer

KLACHTENREGELING VFB GROUP

Versie 1.0 – 21 oktober 2025



\ INHOUDSOPGAVE

\ Inhoudsopgave	2
\ Begripsbepalingen	3
\ Indiening van een klacht	4
\ Opvolging van de klacht	5
\ Verwerking van gegevens	6

\ BEGRIPSBEPALINGEN

Onder 'VFB' wordt in deze klachtenregeling verstaan:

VFB Academy B.V., VFB Consultancy B.V. en alle aan hen gelieerde ondernemingen of initiatieven, waaronder opleidingen, adviesdiensten en publicaties onder het merk VFB® – Slimmer Functioneel Beheer.

Onder 'klacht' wordt verstaan:

Elke schriftelijke uiting van ongenoegen met betrekking tot:

- de werkwijze, communicatie of het beleid van VFB in het algemeen;
- de inhoud of de uitvoering van diensten of producten die schriftelijk zijn overeengekomen tussen VFB en de klachtindiener, waarbij de toepasselijke overeenkomst en de algemene voorwaarden leidend zijn;
- gedrag of handelen van een medewerker, trainer of vertegenwoordiger van VFB dat mogelijk in strijd is met geldende wet- en regelgeving, beroepsregels of de kernwaarden van VFB.

Een klacht wordt in behandeling genomen als deze voldoet aan de indieningsvereisten zoals opgenomen in artikel 2 van deze regeling.

Onder 'klachtindiener' wordt verstaan:

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die op grond van deze regeling een klacht indient bij VFB.

Onder 'klachtenfunctionaris' wordt verstaan:

De medewerker van VFB die is aangewezen als verantwoordelijk voor de onafhankelijke behandeling van klachten, wanneer de klachtindiener en de direct betrokken contactpersoon geen oplossing hebben kunnen bereiken. De klachtenfunctionaris is niet inhoudelijk betrokken bij de uitvoering van de betreffende dienst en behandelt de klacht objectief en vertrouwelijk.

\ INDIENING VAN EEN KLACHT

Voordat een formele klacht wordt ingediend volgens deze regeling, wordt de klachtindiener verzocht om het probleem of meningsverschil eerst te bespreken met de directe contactpersoon binnen VFB. In veel gevallen kan in onderling overleg een oplossing worden gevonden.

Wanneer dit overleg niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, of wanneer het niet wenselijk is de situatie met de betrokken persoon te bespreken, kan de klacht formeel worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Klachten kunnen uitsluitend per e-mail worden ingediend.

Hiermee waarborgen wij een correcte ontvangst en opvolging.

Om de klacht in behandeling te kunnen nemen, dient deze ten minste de volgende informatie te bevatten:

1. Naam, eventuele organisatie, e-mailadres en telefoonnummer van de klachtindiener
2. De datum waarop de klacht wordt ingediend
3. De naam van de contactpersoon binnen VFB (indien van toepassing)
4. Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief de eventueel al ondernomen stappen en relevante correspondentie

E-mailadres klachtenfunctionaris: klachten@vfb.nl

Alleen volledig omschreven klachten worden in behandeling genomen.

Door het indienen van een klacht verklaart de klachtindiener zich bekend met en akkoord met de bepalingen van deze klachtenregeling.

\ OPVOLGING VAN DE KLACHT

Het verloop van het klachtenproces bij VFB is als volgt:

1. De klachtindiener dient per e-mail een klacht in die voldoet aan de eisen zoals beschreven in artikel 2 van deze regeling.
2. Binnen twee werkdagen na ontvangst ontvangt de klachtindiener een bevestiging per e-mail dat de klacht in behandeling is genomen.
3. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht volgt een schriftelijke (per e-mail) inhoudelijke reactie.

De klachtenfunctionaris houdt de klachtindiener tussentijds op de hoogte van de voortgang. Alle communicatie verloopt standaard via e-mail.

In uitzonderlijke gevallen, zoals bij complexere klachten, kan het voorkomen dat de termijn van zes weken niet haalbaar is. In dat geval wordt de klachtindiener vóór het verstrijken van die termijn geïnformeerd over de reden van de vertraging en de nieuwe reactietermijn.

\ VERWERKING VAN GEGEVENS

Voor een correcte en zorgvuldige opvolging van klachten worden naast de gegevens genoemd in artikel 2 ook de volgende gegevens vastgelegd in het klachtdossier:

1. De datum en de wijze van afhandeling van de klacht
2. De gemaakte afspraken en de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
3. De status van de klacht

Het klachtdossier wordt vertrouwelijk behandeld door de klachtenfunctionaris. De gegevens worden centraal geregistreerd en ten minste één jaar na afhandeling van de klacht bewaard. De klachtindiener kan op ieder moment een verzoek tot inzage in het klachtdossier indienen bij de klachtenfunctionaris.

VFB behandelt klachten en bijbehorende persoonsgegevens met zorg en in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de geldende privacyverklaring, zoals gepubliceerd op www.vfb.nl/privacy.

In uitzonderlijke gevallen kan VFB, in het kader van een zorgvuldige beoordeling, extern advies inwinnen bij een onafhankelijke partij. In dat geval kunnen onder geheimhouding relevante stukken worden gedeeld. Door het indienen van een klacht stemt de klachtindiener hiermee in.

Alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie en verbetering van de werkwijze, dienstverlening en kwaliteit binnen VFB.



VFB

Slimmer
functioneel
beheer

Maak de stap naar slimmer functioneel beheer!



VFB – Slimmer functioneel beheer

VFB heeft alles in huis om functioneel beheerders of functioneel beheerafdelingen te inspireren en te ondersteunen. Dat bewijs leveren we elke dag. Wij leggen de juiste verbindingen die jou verder gaan helpen. De enige echte connectie die jij nodig hebt is VFB. Daar kun je op vertrouwen.

Contact

Roggestraat 111
7311 CC Apeldoorn
+31(0)55 203 22 86
info@vfb.nl

vfb.nl 