

echt waarmaken

echt waarmaken bv
Laan van Kronenburg 14
1183 AS Amstelveen

020 218 52 18
info@echtwaarmaken.nl
echtwaarmaken.nl

NL94 INGB 0008 0963 73
KvK 640 492 99
BTW 855.501.224.B01

Klachtenregeling

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door echt waarmaken BV, door of namens de klant kenbaar gemaakt, klager, de klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De binnen echt waarmaken BV gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij echt waarmaken BV gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de contactpersoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen.
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- medewerkers trainen in klantgericht reageren op klachten.
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.



3. Informeren van de cliënt

echt waarmaken BV:

- wijst de klant erop dat zij een klachtenregeling hanteert.
- deelt de klant mede dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan onafhankelijke derde (Jan Pool, directeur Staff Support BV gevestigd te Berkel en Rodenrijs), die een bindend oordeel uit kan spreken voor echt waarmaken BV.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- Wanneer een klant op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken medewerker daarvan in kennis te worden gesteld.
- De betrokken medewerker tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- De beslissing op de klacht wordt aan de klant medegedeeld.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

- Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- De klacht wordt geclassificeerd - naar wijze van indiening als
 - mondeling
 - schriftelijk - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
 - klachten over uitvoering - inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - klachten over praktijkvoering in het algemeen
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de medewerker en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.



6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

- De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
- De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door echt waarmaken BV afgehandeld te zijn. Mocht het binnen de termijn van 4 weken niet lukken wordt de klager hiervan binnen 3 weken na het ontvangen van de klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld.
- De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager binnen 48 uur na het binnenkomen van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

- De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
- De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- De klachten worden gedurende een periode van 3 jaar bewaard.

8. INTERN BESPREKEN

- Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse binnen echt waarmaken BV besproken.
- Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.



9. PREVENTIEVE ACTIE

- ▶ Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist echt waarmaken BV over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
- ▶ De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.