



Klachtenreglement Piekers V.O.F.

Toepassingsgebied

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een (ingehuurde) medewerker van PIEKERS V.O.F., die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene kan worden weggenomen.

Doel klachtenreglement

Het op een zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om maatregelen te voorkomen.

Artikelen

1. Indienen van een klacht

Lid 1: Iedere klant, als ook diens opdrachtgever of werkgever, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een medewerker van PIEKERS V.O.F..

Lid 2: Iedere klant, als ook diens opdrachtgever of werkgever, heeft het recht om schriftelijk een klacht in te dienen over een gedraging (of het nalaten daarvan) van een derde, die in opdracht van PIEKERS V.O.F. werkzaamheden ten behoeve van het traject heeft verricht.

2. De klachtafhandelaar

Lid 1: De klager heeft recht op een onafhankelijke klachtafhandelaar, zodat laatstgenoemd persoon nooit dezelfde is als de medewerker die de dienst heeft verleend, waarop de klacht betrekking heeft.

Lid 2: 1 van de vernoten van PIEKERS V.O.F., te weten: mevrouw G. Simmers, fungeert als klachtafhandelaar.

3. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

Lid 1: De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier (zie bijlage 1). De ontvangen schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.

Lid 2: Bij onduidelijkheden met betrekking tot de inhoud van de klacht, neemt de ontvanger van de klacht telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

Lid 3: Van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht wordt een kopie gemaakt, welke beiden in het dossier van de betrokken klant worden gevoegd.

Lid 4: De originele exemplaren van het standaard klachtenformulier en de schriftelijke klacht worden in een speciaal 'klachtendossier' opgeborgen.

4. Bevestigen van ingediende klacht

Lid 1: De klachtafhandelaar stuurt binnen één week een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:

- een korte omschrijving van de klacht (inclusief de datum, plaats en de bijzondere omstandigheden);
- de verdere afhandeling van de klacht;
- de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

Lid 2: De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

5. Ontvankelijkheid klacht

Lid 1: Indien de klacht een gedraging (of het nalaten daarvan) betreft die langer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden, wordt deze klacht niet ontvankelijk verklaard. De niet ontvankelijkheidsverklaring van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Lid 2: De klager wordt schriftelijk van de niet ontvankelijkheid van de klacht op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht.

6. Gegrondheid klacht

Lid 1: De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Het niet gegrond zijn van de klacht heeft tot gevolg dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Lid 2: De klager wordt schriftelijk van de redenen van de niet gegrondheid op de hoogte gesteld binnen een termijn van twee weken na het indienen van de klacht.

7. Onderzoek en afhandeling klacht

Lid 1: De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s).

Lid 2: De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaard met de omschrijving.

Lid 3: De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

8. Corrigerende maatregelen

Lid 2: Indien de klacht gegrond is, besluit de klachtafhandelaar, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid, of er een correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst wordt aangeboden.

Lid 3: De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel en/of genoegdoening, waarna de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging aan de klager verstuurt van datgene wat besproken is.

Lid 4: Bij gebleken ontevredenheid van de klager met het aanbod, overweegt de klachtafhandelaar of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

Lid 5: Het aanbod en de reactie van de klager worden schriftelijk vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

Lid 6: De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager.

9. Termijn afhandelen klacht

Lid 1: De klacht wordt afgehandeld door de klachtafhandelaar binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Lid 2: De geldende termijn voor de afhandeling van de klacht mag eenmaal met vier weken verlengd worden, mits hiervoor toestemming is verkregen van de indiener van de klacht.

10. Verslaglegging

Lid 1: De klachtafhandelaar doet binnen twee weken na het oplossen van de klacht schriftelijk verslag aan de klager en alle betrokkenen.

Lid 2: Het schriftelijk verslag wordt opgeborgen in het 'klachtendossier'.

Lid 3: Een kopie van het schriftelijk verslag wordt in het dossier van de betrokken klant gevoegd.

11. Preventieve maatregelen

Lid 1: De afhandelaar verifieert of er preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, te voorkomen.

Lid 2: Indien de afhandelaar bepaalt dat er preventieve maatregelen genomen kunnen worden, overlegt de afhandelaar met degene die de effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

Lid 3: De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

12. Rapportage

Lid 1: De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, waarbij hij beoordeelt of:

- trends zichtbaar zijn
- corrigerende maatregelen tot tevredenheid hebben geleid
- preventieve maatregelen tot verbetering hebben geleid

Lid 2: De jaarlijkse klachtenanalyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van PIEKERS V.O.F..

13. Bezwaar aantekenen

Lid 1: Indien de klachtafhandelaar de klacht niet naar tevredenheid van de klager heeft afgehandeld, heeft de klager de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij de R.J. Piek van PIEKERS V.O.F..

Lid 2: Middels een aangetekende brief, gericht aan R.J. Piek, tekent de klager bezwaar aan tegen de afhandeling van de klacht.

Lid 3: De heer Piek van PIEKERS V.O.F. handelt bij de afhandeling van het bezwaar overeenkomstig de artikelen 1 tot en met 14 van dit klachtenreglement, met dien verstande dat de genoemde termijnen ingaan vanaf de datum van ontvangst van het aangetekende bezwaar.

14. Beroep

Lid 1: Indien de heer Piek het bezwaar niet naar tevredenheid van de klager heeft afgehandeld, staat het laatstgenoemd persoon vrij om de klacht bij de opdrachtgever van het traject neer te leggen.