

Klachtenprocedure

1 Inleiding

Dit document beschrijft de gehele procedure met betrekking tot klachten van *Moniek Hoekstra Coaching & Organisatiereading* (hierna te noemen MHCO) te Amsterdam.

2 Definitie van een klacht

MHCO hanteert de landelijk gehanteerde definitie van een klacht:

“Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid”

3 Soorten klachten

Ten behoeve van deze procedure worden de volgende klachten onderscheiden:

Schriftelijke klachten

Schriftelijke klachten zijn klachten die per post, fax of e-mail bij MHCO binnenkomen. Het begrip klacht wordt zoals in deze definitie vermeld ruim opgevat. Zo si een schriftelijke klacht ook een aantekening op een formulier of evaluatieverslag waaruit blijkt dat de klant of relatie niet tevreden is.

Telefonische klachten

Telefonische klachten zijn die klachten die binnenkomen via de telefoniste(s) en de mobiele nummers van MHCO. Indien er sprake is van ontevredenheid wordt de klant aangeboden om de melding als een klacht aan te merken.

Wenst de klant hier gebruik van te maken dan wordt samen met de klant het standaard registratie formulier (zie bijlage) ingevuld.

4 Werkwijze met betrekking tot klachten

De volgende werkwijze wordt gehanteerd:

Ontvangst van een klacht

Schriftelijke- en telefonische klachten zoals onder punt 3 omschreven kunnen dagelijks en worden verzameld door het secretariaat van MHCO.

Registratie van een klacht

De klacht wordt binnen een dag in het klachtenregister ingeschreven. Klachten dienen binnen drie weken na inschrijving te worden afgehandeld.

Behandeling van een klacht

De klant krijgt binnen twee werkdagen een bevestiging van de klacht. Alleen in het geval dat de klacht direct kan worden afgehandeld kan de ontvangstbevestiging achterwege blijven.

De antwoordbrief moet binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht worden verzonden. Alleen indien de afhandeling van de klacht meer tijd vergt kan hiervan worden afgeweken. Dit mag alleen als de klager hiervan tijdig schriftelijk of telefonisch op de hoogte is gesteld.

De behandelaar is verantwoordelijk voor de gemaakte (planning) afspraken die met de klager zijn overeengekomen.

Het klachtenregister wordt gedurende de behandeling bijgewerkt aan de hand van de gemaakte afspraken.

Nazorg

Binnen vijf werkdagen na het versturen van de antwoordbrief neemt MHCO telefonisch contact met de klager op. In dit gesprek wordt geïnformeerd naar de tevredenheid van de afhandeling van de klacht.

Van dit gesprek wordt een telefoonnotitie en een aantekening in het klachtenregister gemaakt.

Lukt het na diverse pogingen niet de klager binnen een redelijke termijn te bereiken dan wordt een standaard brief verstuurd waarin onder andere staat dat

- MHCO de klager niet telefonisch heeft kunnen bereiken
- dat MHCO er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld
- dat indien dit niet het geval is contact opgenomen kan worden via de/het aangegeven contactpersoon en telefoonnummer.

Afhandeling

Als de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld wordt deze in het klachtenregister geregistreerd als afgesloten.

5 Bepalingen specifiek voor UWV-cliënten

- De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld.
- Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld.
- De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
- Het bestaan van een klachtenmanagementsysteem wordt, bij de start van het traject, via brief en/of email, aantoonbaar bekend gemaakt aan de cliënt.
- Het bestaan van een klachtenmanagementsysteem wordt bij de aanvang van het dienstverband of ingeval van freelancers, bij aanvang van het traject, via brief en/of email, aantoonbaar bekend gemaakt aan de (eigen) medewerkers.
- MHCO is in staat om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.

- MHCO kan ten aanzien van bij hem aangemelde UWV-cliënten, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, te (kunnen) rapporteren over:
 - Het totale aantal ingediende klachten;
 - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
 - Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen;
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

Bijlagen

- A. Klachtenregistratieformulier
- B. Voorbeeld klachtenregister
- C. Voorbeeld brief bevestiging bericht van ontvangst.