

1. Doel

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie. Alle inkomende klachten worden vertrouwelijk en discreet behandeld. Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

2. Werkwijze Ontvangen van een klacht

Bij ontvangst van een klacht zullen wij binnen 2 dagen een bevestiging sturen zodat u weet dat de klacht in behandeling wordt genomen.

Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant (de klager). De ontvanger legt de oplossing vast in het klachtenregistratiesysteem. Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directeur voorgelegd. De klager ontvangt binnen 10 dagen een reactie.

In het klachtenregistratiesysteem dient te worden vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

Wij streven ernaar dat elke klacht binnen 10 dagen is opgelost, zodra de afhandeling van de klacht meer tijd met zich meebrengt, bijvoorbeeld voor nader onderzoek ontvangt u als ontvanger hierover schriftelijk bericht.

Vaststellen oorzaak en oplossen klacht

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directeur, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten in het klachtenregistratiesysteem worden aangegeven. Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing kan de klant zich wenden tot een onafhankelijke derde. De gegevens hiervan zijn:

Dhr. W. Teerink
willard@allforfinance.nl

Het oordeel en uitspraak van dhr. W. Teerink is bindend en zal moeten worden opgevolgd.

Verantwoordelijkheden

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De directeur is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

Registraties

De klachten wordt ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem. Klachten worden tot een maximum van 1 kalenderjaar bewaard in ons systeem.

Analyse van de klachten

De directeur doet hiervan periodiek verslag aan de organisatie. De directeur doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.