

KLACHTENPROCEDURE

BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

Klachtenprocedure: De door 4D Bedrijfsadvies gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door 4D Bedrijfsadvies gehanteerde klachtenprocedure

Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal een geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een
- constructieve wijze af te handelen
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en Klachtenanalyse

INFORMEREN VAN DE CLIËNT

4D Bedrijfsadvies informeert de cliënt erop dat het een klachtenregeling hanteert, deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de bevoegde rechter te Utrecht.

DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Wanneer een cliënt op enigerlei wijze 4D Bedrijfsadvies benadert met een klacht dan wordt geprobeerd samen met de cliënt tot een oplossing te komen

4D Bedrijfsadvies 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 cliënt medegedeeld

Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier 4D Bedrijfsadvies 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 4D- onderwijs- en bedrijfsadvies
 - klachten over 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, tekent 4D- onderwijs- en bedrijfsadvies het Klachtenregistratieformulier

VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 4D Bedrijfsadvies is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten
- 4D Bedrijfsadvies is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het Klachtenregistratieformulier
- 4D Bedrijfsadvies houdt de cliënt de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht
- De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- 4D Bedrijfsadvies houdt het klachtendossier bij

ANALYSE VAN DE KLACHTEN

De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld, 4D Bedrijfsadvies verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse en spant zich in om nieuwe klachten te voorkomen en verbetering van procedures

PREVENTIEVE ACTIE

Op grond van de jaarlijkse analyse beslist 4D Bedrijfsadvies over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.