

De procedure

Artikel 1 Begrippen en verantwoordelijken

Definitie van klacht

Een klantsignaal wordt door Een Loket MK opgevat als klacht wanneer:

- Er een mail (van een klant) binnenkomt die duidelijk als 'klacht' gelabeld is;
- Een klant mondeling (of telefonisch) zijn ongenoegen laat blijken over iets dat onder verantwoordelijkheid van Een Loket MK gebeurd is (of nagelaten is);
- Een evaluatieformulier (via mail of website) terugkomt met opmerkingen die op ongenoegen van een klant wijzen.
- Klachten kunnen bij elke medewerker binnenkomen.

Verantwoordelijke(n)

Elke medewerker/vennoot is verantwoordelijk voor het signaleren, registreren en melden van klachten, (mogelijk toekomstige) afwijkingen, tekortkomingen en verbeteropties. De vennoten zijn eindverantwoordelijk voor het laten uitvoeren van onderzoek naar klachten, (mogelijk toekomstige) afwijkingen, en verbeteropties.

Artikel 2 Doel klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure heeft tot doel om binnengekomen klachten op een adequate en vertrouwelijke manier af te handelen, zodat de klager zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld en de herhaling van de klacht wordt voorkomen. De behandeling van die klachten moet dan een dusdanig niveau hebben dat de klant niet alleen tevreden is met de genomen maatregel, maar ook de relatie met Een Loket MK graag wil continueren.

Artikel 3 Werking klachtenprocedure

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk of mondeling indienen bij uw contactpersoon van Eén Loket Mentale Kracht. Iedereen die werkzaamheden voor Een Loket MK uitvoert is verplicht om klantsignalen door te geven aan de betreffende project manager van Een Loket MK, die het signaal doorgeeft aan de vennoten.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de projectmanager (mevr. P. Matthijs), die eventueel voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen Eén Loket MK gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben. De afhandeling gebeurt door of in overleg met de vennoten. Wanneer u formeel schriftelijk uw klacht geuit heeft, wordt u op de hoogte gesteld dat uw klacht in behandeling is genomen.

Indien de klacht betrekking heeft op een vennoot, wordt de klacht behandeld door twee andere vennoten.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt tot een uitspraak gekomen. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeteracties Eén Loket Mentale Kracht aanbrengt.

Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de heer mr. A.R.O. MOOY. In het dagelijks leven raadsheer bij het gerechtshof in Den Bosch en voorzitter van vele geschillencommissies. De uitspraak van mr. Mooy is bindend voor alle partijen.

Artikel 4 Gehanteerde termijnen

De ontvangst van een binnengekomen klacht wordt uiterlijk de eerstvolgende werkdag bevestigd. Binnen uiterlijk 4 weken wordt de klacht afgehandeld, tenzij artikel 3.4 van toepassing is.

Artikel 5 Vastleggen van klachten

Klachten worden geregistreerd en 2 jaar bewaard. De klacht wordt geregistreerd op het meldingsformulier met de volgende gegevens: de naam van de klager, bedrijfsnaam, een telefoonnummer van de klager, projectnummer, naam van degene die klacht aanneemt, datum van ontvangst van de klacht, een samenvatting van de klacht. Tijdens de behandeling wordt het meldingsformulier aangevuld met analyse/oorzaak van de klacht, afhandeling, correspondentie naar klager, resultaat en evaluatie. Alle relevante correspondentie die niet op het meldingsformulier wordt genoteerd, wordt opgeslagen in de projectmap. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Een klacht wordt afgesloten wanneer de klant aangegeven heeft tevreden te zijn met de gekozen oplossing. Dit wordt aangetekend op het meldingsformulier, eventuele bewijsmaterialen worden bewaard in het digitale projectdossier.