

Protocol Klachtprocedure

De Die Financieel Beheer en Bewindvoering B.V.

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	pag. 3
2. Definities	pag. 3
3. Doel van de klachtprocedure	pag. 3
4. De informele klachtprocedure	pag. 4
5. De formele klachtprocedure	pag. 4 en 5

1. Inleiding

De Die Financieel Beheer en Bewindvoering B.V. (hierna te noemen: De Die) tracht op professionele en integere wijze haar diensten te verlenen. Toch kan het gebeuren dat een (gewezen) cliënt of wettelijk vertegenwoordiger van een (gewezen) cliënt of erfgenaam van een gewezen cliënt (hierna te noemen: de betrokkene) niet tevreden is over het contact met en/of de nazorg door De Die.

In dat geval kan de betrokkene, binnen een jaar na de gebeurtenis, een klacht indienen.

De Die garandeert op voorhand dat alle klachten serieus genomen worden, want binnen de dagelijkse gang van zaken nemen klachten en de daarop volgende klachtafhandeling een prominente plaats in.

Een klacht wordt behandeld volgens het Protocol Klachtprocedure De Die Financieel Beheer en Bewindvoering B.V. dat voor u ligt. Globaal weergegeven zijn er twee manieren om een klacht te behandelen: de informele en de formele procedure.

In onderhavig protocol worden het doel van de klachtprocedure, de definitie van een klacht en de procedure van de klachtafhandeling beschreven. Dit protocol maakt onderdeel uit van het kwaliteitshandboek en is daarmee één van de instrumenten die De Die hanteert teneinde de door haar nagestreefde kwaliteitslevering te evalueren en te borgen.

Het protocol is te raadplegen via www.de-die.nl en wordt op aanvraag toegestuurd.

2. Definities

- Klacht: het, binnen één jaar na het ontstaan van de aanleiding gevende gebeurtenis, door de betrokkene ten overstaan van de directie van De Die mondeling of schriftelijk geuite gevoel van ontevredenheid over, benadeling of onheuse bejegening door:
 - * werknemers/stagiaires en anderen door of vanwege De Die ten behoeve van de betrokkene te werk gesteld;
 - * De Die zelf.
- Klager: de betrokkene als omschreven in de inleiding die een klacht mondeling of schriftelijk ten overstaan van de directie van De Die uit of geuit heeft.
- (Gewezen) Cliënt: degene die op het moment van het indienen van de klacht een of meerdere diensten afneemt dan wel degene die niet langer een of meerdere diensten van De Die afneemt.

3. Doel van de klachtprocedure

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

4. De informele klachtprocedure

Een klager kan zijn klacht en/of klachten mondeling indienen bij de directie van De Die. Deze klacht en/of klachten wordt/worden vervolgens mondeling en/of schriftelijk behandeld c.q. afgehandeld. Indien een klager de informele klachtprocedure niet op prijs stelt of indien een reeds in gang gezette informele afhandeling niet leidt of geleid heeft tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden voor de formele klachtprocedure.

5. De formele klachtprocedure

Een klager kan direct gebruik maken van deze mogelijkheid en is dus geenszins verplicht eerst de informele klachtprocedure te beproeven.

De procedure:

1. Enkel per brief ingediende klachten worden in behandeling genomen;
2. De Die stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging aan de klager, de klacht zelf wordt per omgaande naar de directie gestuurd;
3. De directie wijst, nadat de ontvankelijkheid formeel is vastgesteld, de klachtbehandelaar aan;
4. De Die registreert de klacht direct na ontvangst in het daarvoor bestemde systeem. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de directie.

Van een klacht worden met behulp van een eigen klachtenformulier de volgende gegevens geregistreerd in het daarvoor bestemde systeem:

- * nummer (te beginnen met de datum van ontvangst gevolgd door het volgnummer van de klacht, bijvoorbeeld: 20141001/01);
 - * datum ontvangst;
 - * naam klager;
 - * adres, telefoonnummer klager;
 - * korte omschrijving klacht;
 - * de behandelaar van klacht (na bevestiging ontvankelijkheid);
 - * oorzaak;
 - * oplossing;
 - * wel/niet overeenstemming ter zake de oplossing met de klager;
 - * data en korte beschrijving inhoud en resultaat klachtgesprekken;
5. De klachtbehandelaar onderzoekt de oorzaken van de klacht en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.

Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier en in het systeem worden aangegeven. De klager wordt zo veel mogelijk gehoord;

6. Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het daarvoor bestemde systeem;
7. De klager wordt uiterlijk 24 werkdagen na de melding per brief in kennis gesteld van het resultaat van de klachtafhandeling. Uitstel van voornoemde termijn is mogelijk onder vermelding van de reden en de termijn waarbinnen het resultaat van de klachtafhandeling wel bekend zal worden gemaakt. Inclusief uitstel kan de termijn van afhandeling maximaal 48 werkdagen bedragen. Méér uitstel is alleen mogelijk met toestemming van de klager.
8. De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht door de directie verzameld bij de klachtbehandelaar;
9. De klachtbehandelaar doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten evenals ter verbetering van procedures; en
10. De directie verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.