

Klachtenregeling Dutch Delta Group

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht:

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de consultant of andere medewerkers, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt. Hiertoe behoren eveneens klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening.

Klager:

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Consultant:

De consultant tegen wie de klacht gericht is.

Medewerker:

De medewerker (niet-consultant) tegen wie de klacht gericht is.

Klachtenregeling:

De door de directie vastgestelde regeling voor interne klachtenprocedure zoals opgenomen in dit document.

Klachtenfunctionaris:

De functionaris en zijn waarnemer aan wie de controle op de naleving van de klachtenregeling, het adviseren en begeleiden bij of het overnemen van de klachtbehandeling, de periodieke analyse en de rapportage van de klachten en het trainen en begeleiden van consultants bij klachtbehandeling is opgedragen.

Secretariaat:

Het door de directie aangewezen secretariaat van de klachtenfunctionaris.

Klachtenregistratieformulier:

Het interne formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachten- en evaluatieregeling zijn

1. Het binnen redelijke termijn op een constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten.
2. Behoud en verbetering van relaties met cliënten door middel van goede klachtenbehandeling.
3. Consultants en medewerkers trainen in en bijstaan bij cliëntgericht reageren op klachten.
4. Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van analyseren en evalueren van de klacht en door het doen van aanbevelingen.

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De consultant en de medewerker

1. Wijst de cliënt in het geval van een klacht op het bestaan van de klachtenregeling.
2. Stelt desgevraagd een exemplaar van de regeling aan de cliënt ter hand.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze Dutch Delta Group benadert met een klacht, worden de consultant respectievelijk de medewerker en de verantwoordelijke manager respectievelijk, indien de klacht betrekking heeft op een medewerker en geen betrekking heeft op de uitvoering van een opdracht, de manager daarvan direct in kennis gesteld.

Tegelijkertijd wordt het secretariaat geïnformeerd. Klachten van algemene aard, dat wil zeggen klachten die zich niet richten tot een bepaalde consultant of medewerker, worden direct aan het secretariaat doorgezonden.

2. Indien de klacht betrekking heeft op financiële aangelegenheden, informeert de consultant tevens de administratie, respectievelijk, indien de klacht bij de administratie wordt ingediend, informeert de administratie de consultant. De consultant instrueert, na overleg met de manager, de administratie over het al dan niet of niet volledig voortzetten van het betalingsproces. Het secretariaat wordt hiervan in kennis gesteld.

3. De behandelend consultant overhandigt binnen twee dagen na ontvangst van de klacht een afschrift aan de verantwoordelijke manager en het secretariaat, vergezeld van een door de consultant ingevuld klachtenregistratieformulier en van een toelichting waarin de consultant zijn zienswijze meedeelt.

4. Indien de klacht is gericht tot een medewerker en geen betrekking heeft op een dossier, vult de medewerker het klachtenregistratieformulier en stuurt het rechtstreeks door naar het secretariaat.

5. Indien de consultant of de medewerker dit wenst kan het secretariaat dan wel de klachtenfunctionaris ondersteuning bieden bij het invullen van het registratieformulier.

6. De consultant probeert, in overleg met de verantwoordelijke teamleider, samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Als binnen 2 weken geen oplossing tot stand komt, wordt het secretariaat hierover schriftelijk geïnformeerd. Het secretariaat zorgt er vervolgens voor dat de klachtbehandeling wordt overgedragen aan de klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op financiële aangelegenheden, brengt het secretariaat de administratie hiervan op de hoogte.

7. Van de overdracht van de behandeling van de klacht aan de klachtenfunctionaris wordt de cliënt door of namens de klachtenfunctionaris schriftelijk in kennis gesteld. De klachtenfunctionaris probeert vervolgens alsnog om samen met de consultant respectievelijk de cliënt tot een aanvaardbare oplossing te komen.

8. In het geval als bedoeld in lid 4 wordt de klachtbehandeling direct aan de klachtenfunctionaris overgedragen.

9. Het resultaat van de klachtbehandeling wordt in het klachtenregistratieformulier vermeld. Vervolgens wordt het klachtenregistratieformulier door de betrokken consultant, de medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris ondertekend. Tevens wordt de cliënt geïnformeerd en, in het geval geen regeling tot stand is gekomen, gewezen op andere mogelijkheden voor (verdere) klachtbehandeling.

10. Indien de klacht betrekking heeft op financiële aangelegenheden of gevolgen heeft voor het betalingsproces instrueert de consultant in overleg met de manager na afhandeling van de klacht de administratie over de gevolgen voor het betalingsproces. Indien het betalingsproces geheel of gedeeltelijk is opgeschort en geen regeling tot stand is gekomen, wordt het advies van de klachtenfunctionaris ingewonnen.

11. Van alle correspondentie over de klacht, waaronder het volledig ingevulde en ondertekenende klachtenregistratieformulier, wordt afschrift aan het secretariaat verstrekt ten behoeve van het klachtendossier.

12. De klacht wordt in beginsel binnen 6 weken afgehandeld. In bijzondere omstandigheden is verlenging van deze termijn mogelijk.

5. DE CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden door de consultant of de klachtenfunctionaris geregistreerd en geclassificeerd volgens het klachtenregistratieformulier.

2. 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 de consultant of de medewerker;
 - klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - klachten over dienstverlening in het algemeen.

3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De consultant/manager en de klachtenfunctionaris dragen zorg en zijn verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling en afhandeling van de klacht met inachtneming van de klachtenregeling.

2. De consultant of de medewerker zijn verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier tot het moment waarop de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht overneemt.

3. De consultant/manager respectievelijk de klachtenfunctionaris houdt het secretariaat op de hoogte van de verdere behandeling en afhandeling van de klacht.

4. Het klachtendossier wordt door het secretariaat aangelegd en bijgehouden. Het secretariaat bewaakt de termijnen. Na afhandeling van de klacht wordt het dossier gearchiveerd bij het directiesecretariaat.

5. De consultant/manager respectievelijk de klachtenfunctionaris zorgt voor voortvarende klachtbehandeling en schriftelijke vastlegging naar de klager van alle relevante gesprekken, toezeggingen, afspraken en/of overige omstandigheden.

6. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het trainen van consultants en de medewerkers bij cliëntgericht afhandelen van klachten.

7. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van alle klachten periodiek verslag uit aan de directie.

2. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks aan de directie verslag uit met een analyse van de klachten vergezeld van aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en tot verbetering van procedures.

8. MAATREGELEN TOT VERBETERING DIENSTVERLENING

1. Naar aanleiding van de jaarlijkse rapportages van de klachtenfunctionaris beslist de directie zondig over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

2. De eventuele maatregelen als bedoeld in het 1e lid worden door of namens de directie aan de consultants en de medewerkers meegedeeld en vervolgens op het Intranet geplaatst.