

Interne klachtenregeling Bureau Kikken

Introductie

We zouden helemaal geen klachtenregeling nodig willen hebben, maar waar gewerkt wordt kunnen misverstanden ontstaan en fouten worden gemaakt. Wanneer je een klacht hebt over een van onze organisatie ontwikkelaars, de dienstverlening of een ander aspect bij Bureau Kikken, vinden we dat erg vervelend. We doen er alles aan, om samen te zorgen dat het ongenoegen of de klacht zo snel mogelijk wordt opgelost. We hebben het liefst alleen maar tevreden klanten en gebruiken je opmerkingen om onze dienstverlening te verbeteren en nog beter te laten aansluiten bij klantwensen.

Definitie van een klacht

Onder een klacht wordt verstaan:

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient.

Klachtverantwoordelijke

Binnen Bureau Kikken is de algemeen directeur klachtverantwoordelijke en beheert vanuit die hoedanigheid het klachtdossier. Wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen directeur wordt binnen Bureau Kikken een andere klachtverantwoordelijke aangesteld. De behandeling van de klacht is er op gericht om een procedure via de Tuchtcommissie van de Orde van Organisatieadviseurs (Ooa) te voorkomen of in ieder geval om de kans op een dergelijke procedure te verkleinen.

Klachtdossier

Na ontvangst van een klacht wordt een klachtdossier samengesteld. Dit dossier bevat ten minste:

- NAW-gegevens van de klager;
- indieningsdatum van de klacht;
- naam van de klachtverantwoordelijke;
- omschrijving van de klacht;
- gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- status van de klacht (in behandeling / afgehandeld).

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Alle klachten - ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn en afgehandelde klachten – worden binnen de onderneming centraal geregistreerd en beheerd door de klachtverantwoordelijke in het centrale klachtenoverzicht. In het klachtenoverzicht wordt het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals de naar aanleiding van de ingediende klacht getroffen maatregelen, geregistreerd. Deze registratie is opvraagbaar voor opdrachtgevers en wordt minimaal drie jaar bewaard.

Indiening klachten

Klachten worden telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend bij Bureau Kikken (bureau@bureaukikken.nl). De klager krijgt binnen twee werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht.

Klachten moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klant zijn of haar rechten ter zake verliest.

Wanneer de klacht door de klager niet wordt gemeld bij de klachtverantwoordelijke, zorgt degene die de klacht heeft aangenomen dat de klachtverantwoordelijke binnen 24 uur op de hoogte is gebracht van de klacht.

De klager krijgt op diens verzoek te allen tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens. Andere dan de minimaal voorgeschreven gegevens hoeven zich niet altijd te lenen voor inzage.

Afhandeling klachten

Klachten worden binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de behandeling langer gaat duren wordt de klager hiervan binnen drie weken na ontvangst van de klacht, met redenen omkleed, schriftelijk op de hoogte gebracht. Bureau Kikken geeft daarnaast een indicatie over de termijn waarop verwacht wordt uitsluitel te kunnen geven.

De klachtverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie mondeling of schriftelijk in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier met een ander binnen Bureau Kikken als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe);
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over de bevindingen en conclusies van het onderzoek en op de hoogte gebracht van de eventueel genomen maatregelen;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier;
- bespreekt intern te treffen maatregelen om de dienstverlening structureel te verbeteren.

Geschilbeslechting

De klachtverantwoordelijke geeft de klager die niet akkoord gaat met het ingenomen standpunt gelegenheid tot het geven van een reactie.

Als er na sluiting van de standpunt- wisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, dan wijst de klachtverantwoordelijke klager er op dat hij/zij een klacht kan indienen bij de Tuchtcommissie van de Orde van Organisatieadviseurs (Ooa) Clingendael Advocaten , t.a.v. secretariaat Tuchtcommissie, Bezuidenhoutseweg 161, Postbus 90451, 2509 LL DEN HAAG, Tel: 070 820 01 00, tuchtcommissiekid@clingendaeladvocaten.nl .

Alvorens een klacht in te dienen bij de Tuchtcommissie, dient klager een serieuze poging te ondernemen om het geschil met verweerder op te lossen, al dan niet met behulp van mediator.

De beslissing van de Tuchtcommissie van de Orde van Organisatieadviseurs (Ooa) gebeurt in de vorm van een bindend advies voor Bureau Kikken.