

Klachten- en complimentenregeling

Inleiding

Natuurlijk wil ZIJ-SPAN alleen maar tevreden klanten en zouden we liever helemaal geen klachtenregeling nodig hebben. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Dat vinden wij net zo vervelend als jij en daarom doen we er ook alles aan om te zorgen dat je, ondanks een klacht, tevreden blijft.

Indien je ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan willen we dat zo snel mogelijk weten! Je opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met je naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken je daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat je eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is je probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kunt je de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het formulier dat je via ons kunt opvragen; je kunt het ingevulde formulier daarna naar ons verzenden.

Indien je om bepaalde redenen je klacht niet rechtstreeks bij ons kantoor wilt indienen, kun je je wenden tot de klachtencommissie NBA. Hiervoor verwijzen wij u naar de website van onze beroepsorganisatie. <http://www.nba.nl/Klacht--en-tuchtrecht/Tuchtrecht/Klachtencommissie-NBA/>

Je kunt er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat je de klacht wil laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; je ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken je één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Jet Focken of Godelieve Stratermans zal je klacht zo spoedig behandelen en met jou en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal zij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van je klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal zij ook contact met je opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kun je om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om je klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan word je over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van je klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van je formele klacht wordt daarom om je toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien je een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Je geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Complimenten

Indien je juist zeer tevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we je ook uit om ons dat te laten weten. Je opmerkingen nemen wij graag mee om onze dienstverlening nog beter aan te laten sluiten op de wensen van onze klanten. Je complimenten nemen we graag telefonisch, per brief of in een persoonlijk gesprek in ontvangst.

We bouwen verder aan een goede relatie en samenwerking.

De directie van ZIJ-SPAN,

Godelieve Stratermans AA
Jet Focken AA