

Klachtenprocedure THE CONNECT COMPANY TRAINING EN ADVIES B.V.

Algemeen

The Connect Company training en advies [TCC] levert [maatwerk]diensten, in de vorm van trainingen, advies en coaching aan derden. Onze werkwijze kenmerkt zich als transparant, deskundig en gedreven. Wij hechten veel waarde aan klanttevredenheid en spannen ons dan ook tot het uiterste in om de geleverde diensten zo zorgvuldig en gedreven mogelijk voor de klant uit te voeren.

Indien de klant van mening is dat TCC zich op enigerlei wijze niet gehouden heeft aan de afspraken, of diensten niet naar behoren heeft uitgevoerd, dan kan de klant een klacht indienen. TCC hanteert daarvoor de volgende klachtenregeling:

Begripsomschrijving

Klacht	Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondelinge of schriftelijke gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de medewerker of TCC in het algemeen, door of namens de klant kenbaar gemaakt
Klager	De klant of diens vertegenwoordiger die de klacht uit
Klachtenprocedure	De door TCC gehanteerde procedure voor behandeling van klachten
Klachtenregeling	Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door TCC gehanteerde klachtenprocedure De persoon, niet zijnde de medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen
Registratieformulier	Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling
4. Verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachten analyse

Informereren van de klant

1. TCC wijst haar relaties erop dat zij een klachtenregeling hanteert

Interne klachtenprocedure

1. Wanneer een klant op enigerlei wijze TCC benadert met een klacht dan dient de betrokken medewerker daarvan in kennis te worden gesteld
2. De betrokken medewerker tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris
3. De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd
5. De beslissing op de klacht wordt aan de klant medegedeeld

Registratie en classificaties van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd
 - naar de wijze van indiening als: mondeling of schriftelijk
 - naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
 - II klachten over juridisch - inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV klachten over praktijkuitvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

Verantwoordelijkheden

1. De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van de klachten
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk de volledige invulling van het klachtenregistratieformulier
3. De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door TCC afgehandeld te zijn
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klant
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij

Klachtenfunctionaris:

De heer R. Klein, MFN register mediator, zal de klacht vertrouwelijk in behandeling nemen en binnen vier weken met een reactie op de klacht komen. De uitspraak van de klachtenfunctionaris is voor TCC bindend.

Mocht blijken dat klachten een langere tijd nodig hebben om afgehandeld te worden dan zal TCC de klant hier meteen van op de hoogte brengen en een indicatie geven wanneer uitsluitel van de klacht gegeven kan worden.

De klacht wordt altijd geregistreerd en de procedure en afwikkeling wordt gedurende twee jaar gearhiveerd.

Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures/diensten

Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse door TCC Besproken. Indien nodig neemt de MFN register mediator deel aan het overleg
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse

Preventieve actie

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist TCC over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de reguliere vergaderingen

TCC Klachtenregistratieformulier

Datum binnenkomst klacht¹

Naam klachtontvanger

Naam klant

Adres

E-mailadres

Telefoonnummer

klantnummer

Betrokken medewerker/TCC

Klachtomschrijving

INDIENING KLACHT

mondeling schriftelijk

CLASSIFICATIE KLACHT

KLASSE I KLACHTEN OVER DE WERKWIJZE VAN/ DE BEJEGENING DOOR TCC

- a. onjuiste of krenkende uitlatingen
- b. traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de opdracht besteden
- c. onvoldoende/ onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de opdracht
- d. niet of niet tijdig informatie overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- e. handelen zonder toestemming/ overleg
- f. geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ misbruik van kennis
- g. afspraken niet nakomen
- h. overig

KLASSE II KLACHTEN OVER JURIDISCH-INHOUDELIJKE ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING

- a. geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
- b. inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
- c. geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
- d. adviezen/ opdrachten van klant negeren
- e. overig

KLASSE III KLACHTEN OVER DE FINANCIËLE ASPECTEN VAN DE DIENSTVERLENING

- a. excessief declareren
- b. ten onrechte declareren
- c. declaratie onvoldoende specificeren
- d. cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van subsidies
- e. overig

KLASSE IV KLACHTEN OVER DE PRAKTIJKVOERING IN HET ALGEMEEN

- a. onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
- b. dossier niet afgeven
- c. overig

Datum van invoering klachtenbestand

Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris Ja Nee Datum

TE ONDERNEMEN STAPPEN

Door de klachtenfunctionaris

Datum schriftelijke reactie naar de klant

UITEINDELIJKE AFLOOP VAN DE KLACHT

Handtekeningen

Betrokken medewerker/TCC:

Klachtenfunctionaris: