

Klachtenregeling en -procedure Stecal VOF

Hoewel Stecal VOF uiteraard tracht haar klanten naar wens te bedienen is het mogelijk dat iets niet naar wens verloopt. Met deze klachtenregeling wil Stecal VOF ervoor zorgen dat eventuele klachten op een goede wijze behandeld worden. Wanneer u een klacht heeft kunt u deze mailen via klacht@stecal.nl bij de kwaliteitsmanager. Wij zullen uw klacht met de grootste zorg behandelen via de genoemde procedure in dit document, met in acht name van de Algemene Voorwaarden van Stecal VOF.

Doel

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Definities

Klacht

Een klacht in het kader van deze regeling is iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van Stecal VOF in het algemeen of inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van Stecal VOF, welke na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie worden verholpen.

Werkdag

Een dag - niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag.

Week

Een periode van zeven dagen, beginnend op een werkdag en eindigend zeven dagen later om 24:00 uur.

Maand

Een periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daarop volgende kalendermaand om 24:00 uur. Indien een maand niet een dezelfde datum heeft, betreft dit de laatste datum van de opvolgende kalendermaand.

Procedure

1. Recht van de klager

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meer door hem aan te wijzen deskundigen.

2. Registratie

Iedere mondelinge en schriftelijke klacht wordt door de ontvanger in het daarvoor bestemde systeem automatisch geregistreerd naar herkomst, korte inhoud, datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling). Eventueel wordt telefonisch extra informatie opgevraagd over de klacht.

3. Verantwoordelijkheid

De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de kwaliteitsmanager en eventueel de klachtafhandelaar. De klachtafhandelaar is niet de persoon tot wie de klacht zich in persoon richt.

4. Bevestiging

Uiterlijk op de vijfde werkdag van de dag van ontvangst van de klacht wordt er een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager gestuurd, waarbij de klager tevens wordt geïnformeerd over de verdere procedure. Ook wanneer de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk aan de klager gemeld.

5. Onderzoek

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s), zorgt dat de reactie van deze medewerker(s) worden samengevat en akkoord wordt bevonden door de betrokkenen. De klachtafhandelaar registreert de verworven informatie in het daarvoor bestemde systeem. Ook informeert de klachtafhandelaar de interne betrokken over de verdere afhandeling van de klacht.

6. Schriftelijk antwoord

Na het bepalen van de al dan niet gegrondheid van de klacht, ontvangt de klager uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtafhandelaar waarin de klacht en de voorgestelde oplossing en/of te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verdere te volgen procedure indien hij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

7. Niet eens met de voorgestelde afhandeling klacht

Indien de klager het niet eens met de voorgestelde afhandeling van de klacht door klachtafhandelaar, maakt hij dit binnen twee weken schriftelijk kenbaar aan de directie van Stecal VOF.

8. Mondelinge toelichting

De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door Stecal VOF in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht toe te lichten aan de artikel bedoelde verantwoordelijke. Indien door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij, naast de klachtafhandelaar, ook de medewerker aanwezig is op wie de klacht betrekking heeft. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondeling procedure heeft plaats gevonden en in welke vorm. De schriftelijke vastlegging wordt over alle partijen gedeeld.

9. Definitieve beslissing

Indien de klager geen gebruik maakt van de mondelinge toelichting zoals beschreven in artikel 8, ontvangt hij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Stecal VOF.

10. Afdoening

Tijdens de in artikel 7 beschreven mondelinge procedure kan door de klager een voorstel worden gedaan tot afdoening van de klacht. De klager kan hier direct op reageren. Indien tijdens het gesprek een afhandeling van de klacht wordt gerealiseerd, wordt dit aan het einde van het gesprek schriftelijk vastgesteld.

11. Definitief voorstel

Indien de in artikel 8 mondelinge procedure niet tot een wederzijdse oplossing heeft gewonden en tot afdoening van de klacht heeft geleid, kan de klager uiterlijk binnen twee weken na dat gesprek schriftelijk een voorstel doen voor afhandeling van de klacht. Daarbij wordt de klager gewezen op De Geschillencommissie en kan zich desgewenst zich hiertoe wenden.

12. Preventieve maatregelen

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen moeten worden om herhaling te voorkomen, van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Deze maatregelen worden vastgelegd en aan de directie van Stecal VOF voorgelegd ter goedkeuring voor uiteindelijke verandering in de organisatie.

13. Overschrijding van de gestelde termijn

Overschrijding van de in genoemde artikelen gestelde termijnen heeft van het moment van overschrijving van die termijn tot gevolg dat bij het eventueel voorleggen van de klacht aan De Geschillencommissie niet aan de klager kan worden tegengeworpen dat de interne klachtenprocedure nog niet afgerond, tenzij over de overschrijding van de termijn overleg heeft plaatsgevonden met de klager en hiermee schriftelijk mee heeft ingestemd.

Laatste aanpassing: 11 april 2018