

Klachtenregeling Klikklaar

Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit :

Voorzitter: NC Jansen, Organisatie Deskundige E: NCJansen@klikklaar.com

Leden: K. Bruurmijn, ICT Specialist. E: Kenny@klikklaar.com

Definities

De begrippen in deze klachtenprocedure hebben de volgende betekenis:

<i>Klikklaar</i>	<i>De dienstverlener.</i>
<i>Klager</i>	<i>Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde is.</i>
<i>Klacht</i>	<i>Elke schriftelijke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht.</i>
<i>Medewerker</i>	<i>Een ieder die onder verantwoordelijkheid van de dienstverlener werkzaamheden binnen de dienstverlening verricht.</i>

Klachtenprocedure

Wij verzoeken u eerst contact op te nemen met de verantwoordelijke medewerker voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Formele schriftelijke klacht

Als uw probleem na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

Hoeveel tijd heeft u om een klacht in te dienen?

U hebt twaalf maanden de tijd om uw klacht in te dienen. Deze twaalf maanden gaan in op het moment dat uw klacht ontstaat.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u gebruik te maken van een e-mail bericht. Deze e-mail kunt u sturen naar:

Voorzitter klachtencommissie:

NC Jansen
Newtonlaan 115
3584BH Utrecht
E: NCJansen@klikklaar.com

Wat gebeurt er met uw klacht?

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De voorzitter verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn van 4 weken wordt vermeld, en mocht er langere tijd nodig zijn voor afhandeling van uw klacht, krijgt u binnen deze 4 weken hiervan bericht.

Werkwijze: De voorzitter:

- vraagt om meer informatie bij de medewerker(s) die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was (waren) voor uw zaak of zaken
- vraagt u eventueel om meer informatie
- beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten
- bespreekt – als er een materieel of financieel belang is – de klacht met de directie
- neemt een definitief standpunt in
- informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt
- zorgt voor een correcte registratie van de klacht in de klachtenadministratie

Wat registreren wij van uw klacht?

De voorzitter houdt van uw klacht een administratie bij. Hierin staan de volgende gegevens:

- uw naam, adres en woonplaats
- uw klacht
- een nadere omschrijving van uw klacht
- de indieningsdatum van uw klacht
- de naam van de medewerker die de zaak of zaken waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt of beheert
- de afgenomen producten
- de gevoerde correspondentie over de klacht
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- de datum en wijze van afhandeling van de klacht
- de eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Bewaartermijn

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de voorzitter. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

Wat kunt doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard, en u bent het daar niet mee eens, of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossingen, dan kunt u zich richten tot de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter. De beroepscommissie draagt zorg voor de kwaliteitsborging van ons aanbod.

U kunt uw bezwaar richten aan:

CR Makarawung
Stadswal 61a
6851CZ Huissen

De beroepscommissie neemt in de regel binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor Klikklaar.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

Stucturele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen, dan worden deze in het klachtendossier aangetekend.

Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure is op 1 februari 2022 in werking getreden.