Klachtenprocedure InterTransfer

Toepassingsgebied/ definitie van een klacht
Alle schriftelijke uitingen van ongenoegen over contacten met InterTransfer of het handelen van een medewerker van InterTransfer die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

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

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht
Wanneer een klacht schriftelijk wordt ontvangen, registreert InterTransfer de klacht op het standaard klachtenformulier. De klacht kan worden ingediend via de post of mail (m.jansen@intertransfer.nl.). De schriftelijke klacht wordt door InterTransfer als bijlage bij het klachtenformulier gevoegd. Indien nodig neemt de ontvanger bij een schriftelijke of digitale klacht, telefonisch contact op met de klager, om aanvullende informatie te verkrijgen.

2. Bepalen klachtafhandelaar
Mevrouw M. Jansen is aangesteld als klachtafhandelaar. Indien de klacht van toepassing is op de dienstverlening die door mevrouw M. Jansen wordt verleend, zal de klacht behandeld worden door de heer R.W. Bridié. Ditzelfde geldt als M. Jansen met betrokkene niet tot een juiste afronding (passend aanbod) kan komen. Indien partijen ook dan niet tot een oplossing komen, wordt het geschil door InterTransfer ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijk persoon buiten de organisatie.
Indien de klacht zowel op mevrouw M. Jansen als de heer R.W. Bridié betrekking hebben waardoor er geen onafhankelijke klachtafhandelaar beschikbaar is, zal er een door InterTransfer voorgedragen en door beide partijen goed bevonden mediator worden ingeschakeld. Dit geldt ook voor situaties waarin de klager en klachtafhandelaar er samen niet uitkomen. In dat geval zal de klachtafhandelaar de klager ook wijzen op de mogelijkheid om de klacht bij De Geschillencommissie in te dienen.

3. Bevestiging
De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen;
- de verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

De klachtafhandelaar wint, voor zover redelijkerwijs mogelijk, alle informatie in die nodig is voor de behandeling van de klacht en raadpleegt relevante schriftelijke informatie.

4. Onderzoek
De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

5. Corrigerende maatregelen
De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden. De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel / genoegdoening. Ook verstuurt de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

6. Termijn klachtafhandeling
De klacht wordt binnen een termijn van 4 weken na datum ontvangst volledig afgehandeld. Indien dit om moverende redenen niet haalbaar is, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. Tevens wordt hij geïnformeerd over de nieuwe termijn waarop de klacht wordt afgehandeld.

Indien een klacht niet conform de klachtenregeling in behandeling wordt genomen c.q. kan worden genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen 2 weken na ontvangstdatum van de klacht (beargumenteerd) op de hoogte gebracht.

7. Verslaglegging
De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen, uiterlijk binnen twee weken na het oplossen van de klacht. (zie artikel 6)

Hierin is aandacht voor:
- Omschrijving van de klacht
- Reactie van betrokken medewerker
- Indien de klacht gegrond wordt bevonden, de uit te voeren maatregelen c.q. het gedane aanbod.

8. Preventieve maatregelen
De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

9. Rapportage
De klachtafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. De klachtafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel heeft geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van InterTransfer.

10.Slotbepaling

Persoonlijke gegevens over de klager zullen zorgvuldig en vertrouwelijk worden behandeld en geregistreerd, conform de geldende wetgeving en privacyverklaring. De bewaartermijn van de klachtgegevens is 2 jaar.