

Interne Klachtenregeling

LoonZorg B.V. streeft naar effectiviteit en efficiëntie bij het verlenen van haar financiële diensten. Daarbij wordt gestreefd naar een duurzame relatie met de cliënt die gebaseerd is op wederzijds vertrouwen.

LoonZorg doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. In dat geval kunt u een beroep doen op de interne klachtenregeling van LoonZorg. De directie is klachtencoördinator en daarmee verantwoordelijk voor het proces van klachtafhandeling.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Onze interne klachtenregeling

Begripsomschrijving

Klacht

Een klacht is elke negatieve reactie van een cliënt, diens vertegenwoordiger of een ander contactpersoon over onze dienstverlening in de ruimste zin.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtencoördinator

De persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtendossier

Een intern per klacht bij te houden dossier, waarin opgenomen alle documenten die met de betreffende klacht verband houden.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Informereren van de cliënt

LoonZorg wijst de cliënt erop dat zij een klachtenregeling hanteert en overhandigt deze indien de cliënt hierom vraagt.

Procedure

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze de klachtencoördinator benadert met een klacht dan dient de aangesproken partij daarvan in kennis te worden gesteld;
- De aangesproken partij tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtencoördinator;
- De aangesproken partij respectievelijk de klachtencoördinator draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling;
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
- De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld;
- Wanneer een klacht wordt afgewezen of ongegrond wordt verklaard, wordt de cliënt geïnformeerd over de mogelijkheden de klacht in te dienen bij een instantie voor externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandeling.

LoonZorg B.V. is aangesloten bij klachteninstantie Kifid onder nummer:

Registratie en classificatie van de klacht

- Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
- De klachtencoördinator registreert en classificeert de klacht;
- De klacht wordt geclassificeerd als:
 - naar wijze van indiening als:
 - A. mondeling;
 - B. schriftelijk.
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I. Klachten over werkwijze van/bejegening door de aangesproken partij;
 - II. Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - III. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - IV. Klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken partij en de klachtencoördinator het 'klachtenregistratieformulier'.

Klachtencoördinator

Directieleden R.W. van der Zwart en R.A. van der Zwart zijn als klachtencoördinator aangewezen. De taken van de klachtencoördinator zijn in deze procedure aangegeven.

Directe afhandeling van een klacht

- De aangesproken partij is verantwoordelijk voor de afhandeling van een klacht.
- Hij of zij maakt aantekening van de klacht waaruit duidelijk de zaak, de cliënt en de aard van de klacht blijkt en brengt dit onder de aandacht van de klachtencoördinator.
- Indien een klacht of ongenoegen wordt geuit, dient de aangesproken partij direct te handelen, altijd na overleg met de klachtencoördinator.
- De termijn waarbinnen een reactie naar de cliënt plaatsvindt is maximaal 1 week.
- Ook wanneer een klacht niet direct kan worden opgelost, wordt direct contact opgenomen met de cliënt en gemeld dat de klacht in behandeling is. Tevens wordt aangegeven op welke termijn men terugkomt op de klacht.

Registratie klachten, fouten en verbetermogelijkheden

- Alle opgemerkte klachten, fouten en verbetermogelijkheden geuit door cliënten en medewerkers worden door de aangesproken partij vastgelegd in een klachtenregistratieformulier.
- De aangesproken partij vermeldt tevens de ondernomen of te ondernemen actie in deze notitie, in overleg met de klachtencoördinator.
- De aangesproken partij zorgt ervoor dat na behandeling van de klacht het klachtenregistratieformulier in het bezit komt van de klachtencoördinator.
- De klachtencoördinator maakt een overzicht van alle soorten klachten/suggesties ten behoeve van het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.

Bespreken

- De klachtencoördinator brengt de verschillende klachten of fouten aan de orde (indien betrokkene dat wenst, geanonimiseerd) in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg.
- Het kantoor initieert onmiddellijk acties om structurele verbeteringen door te voeren en oplossingen te bespreken zodat de klachten en fouten in de toekomst voorkomen worden.

Resultaten

- De klachtencoördinator houdt de voortgang van de verbeteracties/maatregelen bij ter voorkoming van de klachten en fouten en spreekt zo nodig de medewerkers hierop aan.
- De klachtencoördinator houdt eventuele neveneffecten van genomen maatregelen goed in de gaten.
- De klachtencoördinator maakt een inschatting of aanvullende maatregelen noodzakelijk zijn, doet voorstellen voor die maatregelen en ziet toe op de uitvoering.

Evalueren en overzicht klachten

- Het gehele overzicht van klachten, fouten en verbetermogelijkheden wordt periodiek in het kwaliteitsoverleg/kantooroverleg besproken, met daarbij de genomen verbeteracties.
- De effecten van de uitgevoerde verbeteracties en maatregelen worden ook door de klachtencoördinator geëvalueerd.