



Klachtenregeling Nederlandse Vereniging van Participatiemaatschappijen

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de NVP, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt

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

Klachtenfunctionaris: de persoon of de personen, niet zijnde de medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen

2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

De medewerker

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert
2. deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan een onafhankelijke derde, zijnde de rechtbank ter plaatse.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken medewerker daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken medewerker tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris(sen).
3. De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. De klacht en de wijze van afhandeling, wordt voor de duur van 2 jaar geregistreerd.
5. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
6. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
7. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de heer Arnout Stroeve, notaris bij Van Doorne en zijn oordeel van is bindend. Eventuele consequenties worden door de NVP binnen 4 weken afgehandeld.

Klachtenregeling Nederlandse Vereniging van Participatiemaatschappijen (vervolg)

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE 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 wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de NVP
 - II. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris(sen) zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een 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 het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij

7. 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 doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures

8. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van een jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor 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 kantoorvergadering.