

Klachtenprocedure



Klachtenprocedure

Inleiding

U mag ervan uitgaan dat wij als dienstverlener ons vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten, onze medewerkers en voor de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wanneer u een klacht heeft, dan is in eerste instantie deze interne klachtenregeling van toepassing. Dit betekent dat een klacht eerst 'in eigen huis' wordt behandeld. Wat ons betreft begint dit met een goed gesprek. Het is de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de persoon waar u een klacht over heeft of, als u dat prettiger vindt, met een andere collega van Ballance.

Wij zijn altijd bereid tijd vrij te maken om samen naar een oplossing te zoeken. Levert een persoonlijk gesprek of bemiddeling niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van de onderliggende klachtenregeling.

Algemeen

Bij Ballance is Lars Brouwer de klachtenfunctionaris. Hij is verantwoordelijk voor de klachtenregistratie, klachtenprocedures en afhandeling.

Bij de klachtenregeling van Ballance worden de klachten schriftelijk vastgelegd, vindt bespreking en hoor en wederhoor plaats. Hierna worden de klager en de beklagde door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het standpunt van Ballance. Indien noodzakelijk worden de volgende stappen toegelicht.

Artikel 1

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

Artikel 2

In deze regeling wordt verstaan onder:

‘Werkdag’: een dag niet zijnde zaterdag of zondag of in de Algemene Termijnenwet erkende nationale feestdag;

‘Week’: periode van 7 dagen beginnend op een werkdag en eindigend 7 dagen later om 24.00 uur;

‘Maand’: periode beginnend op een werkdag en eindigend op dezelfde datum van de daaropvolgende kalendermaand om 24.00 uur.

Artikel 3

De klager kan zich bij het indienen en vervolgen van de klachtprocedure laten bijstaan door een of meerdere door hem aan te wijzen deskundige(n).

Artikel 4

Iedere mondelinge of schriftelijke klacht wordt door de ontvanger op een daarvoor ontworpen formulier geregistreerd naar herkomst, korte inhoud, datum en wijze van ontvangst (schriftelijk of mondeling). Voor uw schriftelijke klacht kunt u gebruikmaken van het daarvoor bestemde feedbackformulier op de website van Ballance.

Artikel 5

De geregistreerde klacht wordt op de dag van ontvangst doorgegeven aan de klachtenfunctionaris. Hij is de verantwoordelijke voor de klachtafhandeling, tenzij hij degene is tot wie de klacht zich in persoon richt. Ontvangst ervan wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de vijfde werkdag na de dag van ontvangst aan de klager schriftelijk bevestigd. Hierbij wordt de klager geïnformeerd over de verdere procedure.

Artikel 6

De klager ontvangt uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtenfunctionaris waarin de klacht en de voorgestelde oplossing en/of te nemen maatregelen worden vermeld. Tevens wordt de klager gewezen op de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.

Artikel 7

Indien klager het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij dit binnen een maand schriftelijk kenbaar aan de klachtenfunctionaris van Ballance.

Artikel 8

De klager wordt binnen een week na ontvangst van de in het voorgaande artikel bedoelde mededeling van klager door Ballance in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of op kantoor van de betreffende vestiging) de klacht toe te lichten aan de in Artikel 4 bedoelde verantwoordelijke. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtverantwoordelijke ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Indien dit door een der partijen wordt gewenst is bij dit gesprek nog een tweede vertegenwoordiger naast de klachtverantwoordelijke van Ballance aanwezig. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm. Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid ontvangt hij/zij binnen twee weken een definitieve beslissing van de directie van Ballance.

Artikel 9

Tijdens het in Artikel 8 benoemde gesprek kan aan de klager een voorstel worden gedaan tot het verhelpen van de klacht. Klager kan hierop onmiddellijk reageren. Indien in het gesprek een bevredigende afdoening van de klacht wordt gerealiseerd wordt dit aan het eind van het gesprek schriftelijk vastgelegd.

Artikel 10

Indien het in Artikel 8 benoemde gesprek (nog) niet tot een wederzijds bevredigende oplossing en afdoening van de klacht heeft geleid, dan kan de aanklager besluiten om een gerechtelijke procedure op te starten. Nadere informatie daarover kunt u krijgen bij de klachtenfunctionaris.

Onze merkwaarden op een rijtje

Hier staat Ballance voor



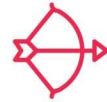
Passie

Wij voelen ons sterk
aangetrokken tot ons werk.
We hebben een hoger doel,
een levensopdracht.



Integer

We beschikken over een
intrinsieke betrouwbaarheid.
We zijn oprecht en veinzen
geen emoties.



To the point

We komen snel tot de kern.
We zijn niet wollig, maar
gericht op het behalen van
concrete resultaten.



Toegankelijk

We zoeken echt contact
met mensen. We zijn een
makkelijke gesprekspartner
en werpen geen drempels op.



Innovatief

We zetten ideeën om in
realiteit met onze scherpe,
ervaren en verfijnde
inzichten.

lid van
OVAL

 **Ballance**

Ballance
Ceintuurbaan 2-70a
3847 LG Harderwijk

info@ballance.nl
0341 239020
www.ballance.nl

kvk 80187463
btw NL861581866B01
iban NL95RABO0387778349

**van werkstress
naar werksucces**

