

Klachtenreglement

Versie 1.1
versiedatum: 28-07-2023

1. Definitie

Onder een klacht wordt verstaan, alle uitingen van ongenoegen, zowel schriftelijk als mondeling, over contacten met Re-trac, dan wel een door Re-trac ingeschakelde derde, die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

2. Doel

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

3. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

Een klacht kan zowel mondeling of (bij voorkeur) schriftelijk worden ingediend bij de directie van Re-trac. Re-trac heeft daartoe een formulier opgesteld voor de indiening van een klacht. De klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- a. Naam, adres en telefoonnummer van de melder.
- b. De datum van de melding.
- c. Een omschrijving van de klacht; de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

De ontvanger registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De ontvanger neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager, om aanvullende informatie te verkrijgen.

De klant ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht (hierna ontvangstdatum genoemd), een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht.

4. Bepalen of een klacht in behandeling wordt genomen

Op basis van de ingewonnen informatie neemt de klachtenbehandelaar een besluit of de klacht in behandeling wordt genomen.

Een klacht die wel in behandeling wordt genomen, zal binnen 21 werkdagen, na ontvangstdatum, afgehandeld worden. De klant ontvangt een gemotiveerd besluit van de klacht.

Als een klacht om moverende redenen niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht binnen 21 werkdagen, na ontvangstdatum, schriftelijk in kennis gesteld. De klachtenbehandelaar zal ook de reden(en) aangeven waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.

5. Bepalen klachtenafhandelaar

De directie van Re-trac fungeert in eerste instantie als klachtenafhandeling. De klachtenafhandelaar is nooit de persoon die de dienst heeft verleend waarop de klacht betrekking heeft. Indien nodig fungeert Peter Vilters van Vilters Advies als onafhankelijk klachtenafhandelaar. De naam en functie van de klachtenafhandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

6. Bevestiging

De klachtenafhandelaar legt een apart dossier met een uniek volgnummer aan en stuurt uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst (hierna ontvangstdatum genoemd), de klager een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- Korte omschrijving van de klacht (inclusief: datum, plaats en bijzondere omstandigheden)
- De verdere afhandeling van de klacht
- De termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

7. Onderzoek

De klachtenafhandelaar stelt de klager in de gelegenheid om gehoord te worden. De klachtenafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan betrokkene waartegen de klacht is ingediend. De klachtenafhandelaar vat de reacties van de betrokkene waartegen de klacht is ingediend samen op het standaard klachtenformulier, leest de samenvatting voor en past deze aan tot de betrokkene waartegen de klacht is ingediend, zich akkoord verklaard met de omschrijving. De klachtenafhandelaar informeert de betrokkenen binnen 21 werkdagen over de afhandeling van de klacht.

8. Corrigerende maatregelen

De klachtenafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij/zij – 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 klachtenafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt de klachtenafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

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

Als de klant meent dat zijn klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan hij/zij escaleren naar opdrachtgever. Indien het UWV gerelateerd is, kan men zich melden bij het Klachtenbureau UWV. Zie

voor meer informatie: <https://www.uwv.nl/particulieren/klantenservice/klachten-bezwaar-beroep/ik-heb-een-klacht>.

9. Verslaglegging

De klachtenafhandelaar doet binnen 21 werkdagen een schriftelijk verslag toekomen, aan de klager en aan alle betrokkenen. Binnen deze termijn moet ook de klacht afgehandeld zijn.

Re-trac moet op verzoek van de opdrachtgever inzicht geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klacht(en).

10. Preventieve maatregelen

De klachtenafhandelaar 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.

11. Rapportage

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is besproken met de klager. De klachtenafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij/zij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.