

Inleiding

Van Asperen Advies (VAA) hecht aan veilige communicatie en tevredenheid. Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat u niet tevreden bent.

Op- en aanmerking zijn belangrijk voor VAA. Ze vormen een instrument om herhaling te voorkomen en de kwaliteit te verbeteren.

Melding

De klager meldt zijn klacht aan de directie.

Dat kan persoonlijk, telefonisch of door een (email-) bericht.

Ontvangstbevestiging

VAA bevestigt ontvangst van de klacht binnen 30 werkdagen.

Behandeling

Na registratie bepaalt de eigenaar of de klacht in behandeling genomen wordt.

Hierover wordt de klager binnen 5 werkdagen in kennis gesteld. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht.

Definitie klacht

Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten/ diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- een vraag, opmerking, melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door de organisatie;
 - de klager geeft aan het niet met iets eens te zijn;
 - VAA of een van onze partners wordt een bepaald gedrag, handelen of nalatigheid verweten;
- Elke uiting van ongenoegen, van de klant, ongeacht de oorzaak.

Afhandeling klacht

Bij iedere klacht wordt er direct een klachtendossier geopend, met daarin de schriftelijke registratie van de klacht met toelichting en eventuele eerste reactie / commentaar.

Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over VAA gaat kan dat voor de eigenaar een reden zijn om een klacht niet in behandeling te nemen.

Vertrouwelijkheid

Niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk dan wel inzage in het dossier.

Vertrouwenspersoon

Op afroep beschikbaar.

Uitspraak

De eigenaar van VAA is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen twee weken na ontvangstbevestiging zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de opvolging van de klacht.

De eigenaar verricht de analyse en is verantwoordelijk voor eventuele maatregelen die voortvloeien uit de klacht.

Analyse en actie

Indien er klachten zijn wordt periodiek een analyse uitgevoerd op de klachten en worden er per categorie klachten verbeterpunten en maatregelen geformuleerd. De eigenaar ziet toe op bewaking van de uitvoering van eventuele maatregelen en het monitoren van de eventuele optimalisaties. Jaarlijks worden de klachten besproken met de partners van VAA.