



KLACHTENREGELING MartijnNas.

1. INLEIDING MartijnNas hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar klanten en deelnemers. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een deelnemer niet tevreden is over de dienstverlening. Om een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen heeft Martijn-Nas een klachtenregeling opgesteld. Deze regeling is van toepassing op alle soorten klachten van deelnemers over de diensten van MartijnNas.

Indienen Klachten: Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij:

MartijnNas
Molenveldlaan 154-A
6523 RN Nijmegen

2. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN KLACHT Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door MartijnNas, door of namens de deelnemer kenbaar gemaakt.

Klager De deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure De bij MartijnNas gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling Dit document zijnde de schriftelijke weergave van de bij MartijnNas gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris De persoon, niet zijnde de functionaris tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

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

Termijn Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk zes weken na het moment van handelen (of nalaten) van MartijnNas, dan wel vanaf het moment dat de deelnemer redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.

3. DOELSTELLINGEN De doelstellingen van de klachtenregeling zijn: Het vastleggen van een procedure om klachten van deelnemers binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling. Medewerkers trainen in deelnemers-gericht te reageren op klachten. Verbetering van kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

INFORMEREN VAN DE DEELNEMER MartijnNas wijst de deelnemers erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

5. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE Wanneer een deelnemer op enigerlei wijze MartijnNas benadert met een klacht dan dient de betrokken functionaris daarvan in kennis te worden gesteld. De betrokken functionaris tracht samen met de deelnemer tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris. De betrokken functionaris respectievelijk de klachtenfunctionaris 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 deelnemer medegedeeld. Wanneer in het contact met de deelnemer en de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld wordt de kwestie voorgelegd aan de directie van MartijnNas.

6. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratie-formulier. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht. 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 een functionaris II. klachten over inhoudelijke aspecten van de dienstverlening III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening. IV. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld. V. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken functionaris en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

7. VERANTWOOR-DELIJKHEDEN De betrokken functionaris en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier. De betrokken functionaris houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht door de klachtenafdeling wordt de ontvangst schriftelijk aan de deelnemer bevestigd en wordt hij/zij schriftelijk over het verdere verloop van de procedure ingelicht. De deelnemer ontvangt binnen drie weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht, dan wel de stand van zaken in de afhandeling inclusief de verwachte datum waarop definitief bericht aan de cliënt wordt verzonden. Is de klacht niet binnen twee maanden na ontvangst afgehandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot tevredenheid van de deelnemer te zijn afgehandeld. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager. De klachtenfunctionaris houdt het klachten-dossier. De deelnemer kan, indien de klacht niet tot tevredenheid is afgehandeld door MartijnNas, gebruik maken van de mogelijkheid de klacht voor te leggen bij diverse externe instanties zoals de Nationale Ombudsman, de consumentenbond of de bevoegde rechter.

8. INTERN BESPREKEN Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse bij MartijnNas besproken en worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. PREVENT-IEVE ACTIE Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist MartijnNas over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.