

KLACHTENPROCEDURE:

Doel van de procedure:

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

Toepassingsgebied:

de procedure is voor alle belanghebbenden, dus de cliënten als wel de schuldeisers waarmee onderhandeld wordt en tevens alle mogelijke derde.

Definitie:

Als een belanghebbende ontevreden is of zich benadeeld voelt, dan gaan wij ervan uit dat hij in eerste instantie dit bespreekt met degene die, naar zijn mening, de ontevredenheid veroorzaakt heeft.

Lukt het niet in een gesprek tot een bevredigende oplossing te komen, dan kan de belanghebbende in eerste instantie terecht bij de andere partner met het verzoek om te bemiddelen.

Leidt dit onvoldoende tot een oplossing dan kan de belanghebbende een klacht indienen. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.

Een klacht is een **schriftelijke melding** (per brief, formulier of e-mail) door een belanghebbende over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van FL Finance Control.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke melding van een klacht.

- a. De schriftelijke melding van een klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk voorzien van een ontvangst datum.
- b. De klacht wordt geregistreerd op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.
- c. FL Finance Control neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

2. Behandeling

- a. Uiterlijk binnen 2 werkweken na ontvangst legt FL Finance Control de klacht voor aan de behandelaar. Tegelijkertijd ontvangt de indiener een bericht van ontvangst en informatie over de termijn van behandeling
- b. De behandelaar voert onderzoek uit n.a.v. de klacht. Onderdeel van dit onderzoek is in ieder geval dat de ontvangen klacht voorgelegd wordt aan de betrokkene.
- c. De behandelaar bepaalt of de klacht gegrond is.
- d. Indien de klacht niet gegrond wordt geacht, stuurt de behandelaar binnen zes weken na de ontvangst van de klacht een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de klager.

3. Corrigerende maatregelen

- a. Bij klachten die gegrond worden geacht volgen corrigerende maatregelen.
- b. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid bepaalt de behandelaar het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.
- c. De behandelaar doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.
- d. Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de behandelaar overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

4. Preventieve maatregelen

De behandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

5. Afhandeling en terugmelding

Na afhandeling wordt het ingevulde klachtenformulier gearhiveerd.

6. Rapportage

- a. FL Finance Control analyseert elk jaar de klachten en geeft inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- b. FL Finance Control beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.
- c. De inhoud van de rapportage wordt openbaar gemaakt via het integraal jaardocument.

7. Evaluatie

De inhoud en preventieve acties voortkomend uit de klachten worden gevalueerd in het kader van de zelfevaluatie en voortgang van FL Finance Control.

8. Verzendmogelijkheden:

Per Post: **FL Finance Control**

Treubstraat 17

2288 EH Rijswijk

Per mail: **info@flfinancecontrol.nl**

KLACHTEN-formulier

Klachtmeldingsformulier t.b.v. de indiener van een klacht . Behorende bij de klachtenprocedure van FL Finance Control.

De klager dient een formele klacht in, omdat (een) gesprek(ken) met de veroorzaker/ bemiddelaar niet tot een tevredenstellende oplossing heeft (hebben) geleid.

Hebt u geprobeerd het probleem op te lossen? Ja/Nee

Wat is het resultaat hiervan?

Hebt u aan iemand gevraagd om te bemiddelen? Ja / Nee

Wat is het resultaat hiervan?

Gegevens indiener klacht:

Naam:

E-mail:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoon overdag:

Omschrijving van de klacht:

Datum: _____ Handtekening: _____