

1.12 Klachtenprocedure Kwali-tijd

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaat Kwali-tijd: een uiting van ontevredenheid of bezwaar over een dienstverlening, een regel of over een beslissing van Kwali-tijd (als organisatie) of over het niet behoorlijk en/of deskundig handelen van een franchisenemer of een werknemer.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend door een cliënt of gebruiker dan wel zijn vertegenwoordiger. Het indienen van een klacht is in principe niet aan tijd gebonden. Wel behoudt de Kwali-tijd zich het recht voor van de procedure af te wijken als er tussen het voorval waarover geklaagd wordt en het indienen van de klacht zes maanden zijn verstreken. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht?

Het indienen van een klacht en de procedurekosten zijn voor de klager kosteloos. Indien de klager de hulp inroept van een advocaat of zich anderszins laat bijstaan dient hij/zij deze kosten zelf te dragen.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan op verschillende manieren kenbaar worden gemaakt:

- door middel van een telefonisch of mondeling gesprek met de franchisenemer of werknemer. De franchisenemer c.q. medewerkers noteert de klacht op het standaard klachtenformulier.
- door middel van het indienen van een schriftelijke klacht. Indien een klacht schriftelijk wordt ingediend, dient de klager de volgende gegevens te vermelden:
 - naam, voorletters, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres;
 - waar de klacht betrekking op heeft, bij welke franchisenemer van Kwali-tijd;
 - de datum waarop de klacht is ontstaan;
 - de inhoud van de klacht (wat is er gebeurd, waar is klager het niet mee eens);
 - eventuele opmerkingen;
 - eventueel de naam van de betrokken franchisenemer of werknemer(s);
 - ondertekening, plaats, datum.

Bevestiging ontvangst klacht

Na ontvangst van een schriftelijke klacht, ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst. Daarin staat vermeld dat de klachtenprocedure in werking treedt op de datum van ontvangst door de franchisenemer van Kwali-tijd.

Soort klachten:

Mondelinge klachten

1. De franchisenemer of werknemer in dienst van de franchisenemer probeert in eerste instantie de klacht direct mondeling op te lossen.
Zo nodig kunnen de vennoten van Kwali-tijd hierbij worden ingeschakeld.
2. De franchisenemer of werknemer bij wie een niet direct op te lossen klacht binnenkomt, maakt hiervan een schriftelijke notitie op het standaard klachtenformulier. Vervolgens deelt de franchisenemer of werknemer de cliënt mee dat de klacht in behandeling wordt genomen door franchisenemer van Kwali-tijd.
3. De franchisenemer of werknemer probeert de klacht in overleg of in onderhandeling met de klager op te lossen en deelt het resultaat aan de betrokkenen mee.
4. Wordt bij het oplossen van de klacht afgeweken van geldende regelingen of afspraken dan rapporteert de franchisenemer of werknemer dit aan de vennoten van Kwali-tijd.
5. Indien de klager ontevreden is over de beantwoording van de klacht dan kan hij/zij hiertegen schriftelijk bezwaar maken bij de franchisenemer van Kwali-tijd.

Schriftelijke klachten

1. Na ontvangst van een schriftelijke klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van de franchisenemer. De klacht wordt binnen vier weken behandeld. Dreigt de periode van vier weken die voor klachtafhandeling wordt aangehouden door overmacht te worden overschreden, dan wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
2. Alle schriftelijke klachten die bij franchisenemer van Kwali-tijd worden ingediend, worden onder verantwoordelijkheid van franchisenemer van Kwali-tijd in behandeling genomen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Als een klacht geen betrekking heeft op franchisenemer van Kwali-tijd ontvangt de indiener hierover bericht.
4. De franchisenemer van Kwali-tijd kan besluiten om de bij de klacht betrokken werknemer en/of diens leidinggevende te horen.
5. Zo nodig wordt aan de indiener van de klacht telefonisch om een toelichting gevraagd.
6. De franchisenemer van Kwali-tijd kan besluiten om informatie in te winnen door:
 - a. De klager uit te nodigen voor een gesprek waarbij de klacht kan worden verduidelijkt;
 - b. De bij de klacht betrokken franchisenemer of werknemer (eveneens) te vragen om zijn/haar visie op het gebeurde te geven.
 - c. Deskundigen te raadplegen.
 - d. Advies van de betrokken franchisenemer of werknemer te vragen.
7. Franchisenemer van Kwali-tijd neemt een beslissing over de gegrondheid van de klacht en de mogelijk te nemen maatregelen.
8. Klager wordt naar gelang de aard van de klacht mondeling dan wel schriftelijk onder verantwoordelijkheid van franchisenemer van Kwali-tijd van de afhandeling van de klacht in kennis gesteld.
Franchisenemer van Kwali-tijd geeft aan dat de klacht daarmee als afgehandeld wordt beschouwd, tenzij de klager binnen vier weken nog wenst te reageren.
9. De uitkomst van de klachtafhandeling wordt door de franchisenemer aan Kwali-tijd meegedeeld. Bij mondelinge afhandeling van de klacht volgt een rapportage aan Kwali-tijd.
10. Indien de klager geen genoegen neemt met het antwoord van franchisenemer van Kwali-tijd, dient hij/zij binnen vier weken schriftelijk te reageren. De klacht wordt dan voorgelegd aan de vennoten van Kwali-tijd.

Belangrijk bij klachtenafhandeling

Als een franchisenemer een klacht krijgt van een cliënt over zijn dienstverlening zal de franchisenemer deze klacht zelf in behandeling nemen. De franchisenemer kent zijn cliënt per slot van rekening het beste! Een klacht is een kans om ervoor te zorgen dat de cliënt alsnog tevreden gesteld wordt. Bovendien is het een aanknopingspunt om verbeteringen aan te brengen. Vaak zijn klachten geen klachten, maar speciale wensen. Indien de franchisenemer de klacht niet naar tevredenheid kan oplossen zal Kwali-tijd als intermediair optreden. De franchisenemer zal dus altijd een klacht over de dienstverlening bespreken met Kwali-tijd. Transparantie van eigen houding en dienstverlening staan hierbij voorop in het belang van de cliënt. Kwali-tijd heeft zijn naam hoog te houden.

De volgende stappen kunnen doorlopen worden bij een klacht:

- Geef de cliënt alle aandacht en probeer te achterhalen wat de oorzaak van de ontevredenheid is.
- Verzamel zo nodig nog extra informatie, bij bijvoorbeeld een werknemer die de cliënt geholpen heeft.
- Overleg met de cliënt en doe (indien mogelijk) een voorstel om het probleem op te lossen.
- Richt je hierbij niet op wie gelijk heeft, maar wat voor de cliënt een bevredigende oplossing is.
- Er moet bij de cliënt worden geïnformeerd of de klacht naar tevredenheid is opgelost.
- Er moet daarna onderzocht worden of de klacht aanleiding geeft tot aanpassing van de dienstverlening of het beleid binnen Kwali-tijd.

Klachten worden altijd nabesproken met Kwali-tijd in een persoonlijk gesprek tussen Kwali-tijd en de franchisenemer.

Algemene regel bij klachten is: doe nooit moeilijk!! Streef naar een tevreden cliënt zodat deze terugkomt!!