

Doelstelling

Klachten worden bij Equilibristen op een zorgvuldige wijze aangehoord en afgehandeld. Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een opdrachtgever ten aanzien van de aan hem geleverde dienst of de dienstverlening. Equilibristen wil dat de klant op de juiste wijze wordt ingelicht over de afhandeling van de klacht met als doel de opdrachtgever of debiteur tevreden te stellen. Daarnaast is het een mogelijkheid om tekortkomingen in de organisatie op te sporen zodat die in de toekomst voorkomen kunnen worden.

Ontvangen en oplossen klachten

Indien een klacht telefonisch binnenkomt wordt deze door de ontvanger zorgvuldig aangehoord en indien er onduidelijkheden zijn worden er vragen gesteld over de exacte aard van de klacht.

Indien een klacht schriftelijk binnenkomt wordt deze behandeld door de betreffende afdeling waar de klacht betrekking op heeft door allereerst binnen 4 werkdagen na ontvangst een bevestiging te sturen van de ontvangst van de klacht aan de klager.

De ontvanger van de klacht vult het klachtenformulier zo volledig en duidelijk mogelijk in en voorziet deze altijd van de datum en zijn/haar naam.

Kleine klachten worden direct verholpen door de ontvanger van de klacht, waarna het klachtenformulier geheel wordt ingevuld.

Bij klachten die niet direct verholpen kunnen worden door de ontvanger van de klacht, wordt de klager verteld dat de klacht in behandeling zal worden genomen en dat er contact wordt opgenomen over de afhandeling, schriftelijk, per e-mail of mondeling. Hierbij wordt de klager ook de mogelijkheid van hoor en wederhoor geboden. De afhandeling zal binnen 14 dagen worden verzorgd.

Alle klachtenformulieren worden via Microsoft outlook verzonden naar de gerechtsdeurwaarder dan wel daar fysiek aan overhandigd. Die neemt kennis van de klacht en neemt indien nodig maatregelen om de klacht op te lossen.

Bij grotere klachten wordt er binnen 4 werkdagen contact opgenomen met de klager over de afhandeling van de klacht. Dit gebeurt in principe door de ontvanger van de klacht.

Klachtenformulieren worden opgeborgen in de ordner klachtenregistratie. Deze wordt bewaard in de kast van de gerechtsdeurwaarder.

Evaluatie van klachten

Door een goede registratie, afhandeling en evaluatie van klachten moeten zoveel mogelijk structurele fouten uit de organisatie worden gehaald. Dit kan worden gerealiseerd door deze tekortkomingen in het beleid van de organisatie mee te nemen.

De klachtenformulieren worden op het afdelingsoverleg geëvalueerd. Hierbij worden de aard en de oorzaak van alle klachten bekeken. Indien nodig worden door de gerechtsdeurwaarder corrigerende- of preventieve maatregelen genomen.

De resultaten van de analyse van de trends in de klachten worden vastgelegd in de notulen van het werkoverleg.