

Klachtenreglement van Optimumconsult & Products

Algemeen

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Optimumconsult, die niet onmiddellijk door de aangesproken persoon kunnen worden weggenomen, met het doel:

- het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten;
- het wegnemen van de oorzaken;
- het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Gang van zaken bij een klacht

1. Bij ontvangst van een schriftelijke klacht wordt zonodig telefonisch contact opgenomen met de klager om aanvullende informatie.
2. Uiterlijk 2 weken na ontvangst van de klacht, ontvangt de klager een ontvangstbevestiging waarin opgenomen:
 - Korte omschrijving van de klacht met daarbij datum, plaats en bijzonderheden.
 - Hoe de verdere afhandeling van de klacht zal geschieden;
 - De termijn waarbinnen wordt verwacht de klacht te hebben afgehandeld.
 - Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan zal de indiener hiervan uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte worden gesteld.
3. Degene die de klacht afhandelt zal een onderzoek instellen en zal een samenvatting van de reactie van de betrokkene op schrift stellen, waarbij de klager wordt geïnformeerd over de verdere afhandeling.
4. Degene die de klacht afhandelt bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit zij, aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijke en of er correctie, genoegdoening of vervangende dienst aangeboden zal worden.
5. Degene die de klacht afhandelt doet telefonisch een aanbod aan de klager en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/ genoegdoening. Daarna wordt binnen zes weken een schriftelijke bevestiging van datgene wat er is ondernomen na ontvangst van de klacht. Wanneer de klager niet tevreden is, wordt overwogen of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden schriftelijk vastgelegd.
6. Degene die de klacht afhandelt doet schriftelijk verslag aan de klager en aan de betrokkenen, uiterlijk binnen drie weken na het oplossen van de klacht.
7. Degene die de klacht afhandelt bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden, om herhaling van omstandigheden die tot de klacht hebben geleid, te voorkomen.
8. Degene die de klacht afhandelt draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met de klager. In het kader van kwaliteitsbeleid zal ieder jaar een evaluatie plaatsvinden, waarbij de tevredenheid van de klanten wordt meegenomen en waarbij zonodig veranderingen in de werkwijze of aanpak zullen worden besproken, c.q. doorgevoerd.
9. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid de klacht neer te leggen bij de opdrachtgever (gemeente, werkgever enz.).

Nanneke Tiel

Mobiel: 06 13 518 528

www.optimumconsult.nl

info@optimumconsult.nl