

KLACHTENREGLEMENT STICHTING RECHTSWINKEL NOORD - HOLLAND NOORD

1. Begripsomschrijvingen

Klacht

Elk redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen of kritiek betreffende de dienstverlening of behandeling door de Stichting Rechtswinkel Noord - Holland Noord, door of namens de cliënt of belanghebbende kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt, de belanghebbende of zijn of haar vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De bij de Stichting Rechtswinkel Noord - Holland Noord gehanteerde procedure voor afhandeling van klachten.

Klachtenregeling

Onderhavig document waarin een schriftelijke neerlegging van de gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris(sen)

De persoon, niet zijnde de behandelaar(s) tegen wie de klacht is gericht, die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

Klachtenregistratieformulier

Een intern formulier ter administratieve uitvoering van de klachtenprocedure zoals vastgelegd in de klachtenregeling.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- het vastleggen van een (administratieve) procedure teneinde een klacht van een cliënt of belanghebbende binnen een redelijke termijn te behandelen.
- het vastleggen van een (administratieve) procedure teneinde de oorzaken van de klacht te kunnen vaststellen.
- het hebben van een richtlijn om de relatie cliënt - behandelaar of behandelaar - derden optimaal te laten functioneren bij mogelijke problemen.
- de behandelaars van de Stichting Rechtswinkel Noord - Holland Noord bewust te maken van (indicatieve) misverstanden in de relatie cliënt - behandelaar of in de relatie behandelaar - derden.
- optimalisering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en feedback analyse.

3. Informeren van cliënt

De Stichting Rechtswinkel Noord - Holland Noord wijst in voorkomende gevallen de cliënt of belanghebbende erop dat het kantoor een interne klachtenregeling hanteert.

4. De interne klachtenprocedure

- Wanneer een cliënt of belanghebbende op enige wijze de Stichting Rechtswinkel Noord – Holland Noord benadert met een klacht moet de betrokken behandelaar op de hoogte gesteld worden.
- De betrokken behandelaar zal eerst zelf na consultatie met de klachtenfunctionaris trachten te komen tot een oplossing.
- Indien dit niet tot een naar tevredenheid of minnelijke schikking afgewerkte klacht leidt, draagt de betrokken behandelaar het klachtdossier over aan de klachtenfunctionaris.
- De betrokken behandelaar en/of de klachtenfunctionaris dragen zorg voor een ordelijke behandeling van de klacht conform de klachtenregeling.
- De (algemene) geheimhoudingsplicht moet worden gewaarborgd.
- De beslissing - op - klacht dient aan de cliënt of belanghebbende onverwijld na behandeling te worden medegedeeld.

5. Registratie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd door middel van het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en classificeert de klacht naar:

- a. de wijze van indienen (mondeling / schriftelijk)
- b. de aard van de klacht in de volgende categorieën

- werkwijze/bejegening
- juridisch - inhoudelijke aspecten
- financiële aspecten
- praktijkvoering in het algemeen

3. Een naar tevredenheid of minnelijke schikking afgewerkte klacht wordt door ondertekening van het klachtenformulier door behandelaar en klachtenfunctionaris afgesloten.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken behandelaar primair en de klachtenfunctionaris in algemene hoedanigheid zijn verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten .
2. De klachtenfunctionaris is eindverantwoordelijk voor het (invullen en verwerken van) het klachtenformulier.
3. In alle fases van de afhandeling van een klacht houdt de betrokken behandelaar de klachtenfunctionaris op de hoogte van de afwikkeling van de klacht .
4. De klacht dient binnen zes weken schriftelijk door de Stichting Rechtswinkel Noord – Holland Noord te zijn afgehandeld behoudens een spoedeisend karakter te beslissen door de klachtenfunctionaris . In dat geval zal klachtenfunctionaris een kortere termijn aanhouden die evenredig is met het spoedeisende karakter.
5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij .

7 Analyse / bespreking en preventie van klachten

1. De klachtenfunctionaris brengt op basis van de klachtenformulieren jaarlijks verslag uit.
2. Dit verslag behelst een analyse van de klachten, preventie aanwijzingen en aanbevelingen.
3. De klachtenfunctionaris ziet toe op de mogelijke implementatie van de aanbevelingen in overleg met dagelijkse bestuurders van de Stichting Rechtswinkel Noord - Holland Noord.
4. Tijdens een gezamenlijk overleg van de Stichting Rechtswinkel Noord - Holland Noord dient het verslag van klachten, preventie-aanwijzingen en aanbevelingen aan de orde te komen.