

Klachtenprocedure

Betrekkinggebied

Deze procedure heeft betrekking op alle klachten die het gevolg zijn van het handelen van een persoon die uit naam van Delken&Boot b.v. naar klager is opgetreden, of juist daarin in gebreke is gebleven.

Klachten over prijzen en inhoudelijke bemerkingen over door Delken&Boot b.v. geleverde producten vallen dus buiten deze procedure. Klachten en bemerkingen binnen deze categorie worden altijd door een Vestigingspartner of een lid van het Strategisch Team van Delken&Boot behandeld en binnen 21 dagen na schriftelijke¹ ontvangst daarvan aan klager beantwoord.

Uitgangspunten

- Delken&Boot ziet klachten als een manier om zijn organisatie en de daarin werkzame personen te laten groeien en is dus blij met iedere klacht
- Desalniettemin zal Delken&Boot door preventief en zorgvuldig handelen zich nadrukkelijk inspannen klachten te vermijden
- Een klacht is een klacht op het moment dat de klager zijn op- en aanmerkingen als zodanig, dus als klacht benoemt² en de klacht schriftelijk kenbaar maakt.

Mondelinge klachten

- Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld, bij voorkeur tussen klager en betrokken vertegenwoordiger van Delken&Boot waartegen de klacht is gericht.
 - Mochten klager en betrokken vertegenwoordiger van Delken&Boot hier samen niet uitkomen dan zal betreffende Vestigingspartner of een van de leden van het Strategisch Team van Delken&Boot hierin een bemiddelende rol spelen.

¹ Schriftelijk: hieronder wordt ook verstaan: per email.

² Op- en aanmerkingen van klagers die van de klager zelf niet de status van klacht krijgen worden gezien als 'gevoelens van onvrede' en worden door Delken&Boot wel degelijk serieus genomen, maar vallen formeel buiten deze klachtenprocedure.

- Komen 'partijen' er dan nog niet samen uit, dan wordt klager uitgenodigd de klacht schriftelijk in te dienen en treedt het onderstaande in werking.

Schriftelijke klachten

1. Ontvangst

Elke klacht die schriftelijk wordt ontvangen wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst met betreffende Vestigingspartner en met alle leden van het Strategisch Team van Delken&Boot gedeeld

- 1.1. Betreffende Vestigingspartner is in eerste instantie eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht.
- 1.2. Indien (een deel van) de klacht het (niet-) handelen van een van de Vestigingspartners van Delken&Boot betreft kan deze Vestigingspartner nooit eindverantwoordelijk zijn voor de behandeling van deze klacht. In dat geval is het Hoofd Commercie en Relaties (HC&R) eindverantwoordelijk.
- 1.3. Indien (een deel van) de klacht het (niet-) handelen van een van het Hoofd Commercie en Relaties van Delken&Boot betreft kan deze functionaris nooit eindverantwoordelijk zijn voor de behandeling van deze klacht. In dat geval is een van de andere leden van het Strategisch Team eindverantwoordelijk, te besluiten door de directeur van Delken&Boot.
- 1.4. Alle klachten worden opgenomen in een klachtenregister.
- 1.5. Alle documenten worden gedurende minimaal 2 jaar na afsluiten van de klacht bewaard

2. Bevestiging

De ontvangst van elke klacht die schriftelijk wordt ontvangen wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst aan klager bevestigd, waarbij de klager wordt geïnformeerd over de stappen die genomen gaan worden.

- 2.1. Klager ontvangt een exemplaar van deze klachtenprocedure en verneemt welke functionaris van Delken&Boot eindverantwoordelijk is voor de behandeling van deze klacht
- 2.2. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Contact

Voor aanvang van intern overleg over de klacht (zie 4) neemt de eindverantwoordelijke voor de behandeling van deze klacht mondeling/telefonisch contact op met de klager om nadere informatie te krijgen over de ernst van de klacht en/of aanleiding/oorzaak van de klacht en om te peilen in welke richting een mogelijke aanpak/oplossing gezocht moet worden.

- 3.1. Zo nodig en zo mogelijk wordt klager uitgenodigd het overleg over de klacht bij te wonen.

4. Overleg

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht vindt binnen Delken&Boot overleg over deze klacht plaats. De eindverantwoordelijke beslist over een of meer oplossingsrichtingen en/of een concrete oplossing / afhandeling.

- 4.1. Indien klager niet bij dit overleg aanwezig is wordt binnen 3 werkdagen na dit overleg met de klager mondeling contact opgenomen door de door Delken&Boot aangewezen eindverantwoordelijke³
- 4.2. Oplossingen en/of oplossingsrichtingen worden voorgelegd en besproken
- 4.3. Indien nodig vindt aanvullend overleg plaats tussen klager en de eindverantwoordelijke van Delken&Boot en intern Delken&Boot
- 4.4. Het streven is zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken overeenstemming te bereiken met de klager over de afwikkeling en/of de oplossingsrichting.

5. Afwikkeling

5.1. indien klager zich in de oplossing en/of oplossingsrichting kan vinden worden daartoe nadere afspraken gemaakt

- 5.1.1. Wanneer 'partijen' het eens zijn over de oplossing wordt deze binnen 3 werkdagen na het akkoord schriftelijk aan klager bevestigd.

³ Mondeling: telefonisch, via skype of een persoonlijke ontmoeting

5.1.2. Met deze bevestiging wordt de klacht beschouwd te zijn afgehandeld.

De procedure wordt vervolgd met stap 6.

5.2. Indien klager zich niet in de oplossing en/of oplossingsrichting kan vinden wordt de procedure vervolgd met stap 7.

6. Nazorg

Uiterlijk 3 maanden na afwikkeling van stap 5 wordt door de voor deze klacht aangewezen eindverantwoordelijke functionaris van Delken&Boot met klager mondeling contact opgenomen om te vernemen of naar de mening van de klager de klacht naar tevredenheid is behandeld en waar nodig ook is opgelost en/of eventuele oplossingsrichtingen nu naar tevredenheid werken.

7. Conflict

In het geval de bespreking(en) zoals aangegeven in stap 5 niet tot overeenstemming leiden en/of naar het oordeel van een van de 'partijen' daar anderszins aanleiding toe is, wordt bemiddeling gezocht.

Bemiddeling kan worden verkregen door

7.1. het aantrekken van een daartoe gecertificeerde mediator

7.1.1. de kosten voor deze bemiddelaar worden voor 2/3 gedragen door Delken&Boot en voor 1/3 door klager.

7.1.1.1. indien de mediation tot een bevredigende oplossing voor beide partijen leidt, wordt verder het bepaalde in punt 5 gevolgd

7.1.1.2. indien de mediation niet het gewenste resultaat oplevert dan wordt alsnog de keuze gemaakt voor 7.2

7.2. het voorleggen van de problematiek aan het College van Arbitrage van Blik Op Werk.

7.2.1. Delken&Boot zal zich houden aan het eindoordeel van het college.

- 7.2.2. indien de bemiddeling door Blik op Werk naar het oordeel van de klager niet het gewenste resultaat oplevert dan kan klager alsnog de keuze maken voor 7.3
- 7.3. het voorleggen van de problematiek aan de rechter.
Delken&Boot zal zich tot het uiterste inspannen om deze stap door klager te vermijden.