

## KLACHTENREGELING

Una Paloma Blanca BV



### **Algemeen:**

Klanten kunnen klachten hebben over de dienstverlening van vestigingen van Una Paloma Blanca. Deze klachten kunnen wijzen op gebreken in de dienstverlening. Het is daarom van belang een systeem van klachtenbehandeling te hebben. Klachten van klanten kunnen niet alleen betrekking hebben op ontbrekende, onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, maar ook op het niet nakomen van afspraken, foutieve vastlegging van gegevens e.d. of op het vermeend niet correct optreden van medewerkers.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

De klanten worden tijdens de intake geattendeerd op de klachtenregeling, welke te vinden is op de website [www.UnaPalomaBlanca.nl](http://www.UnaPalomaBlanca.nl), onder het kopje “over ons” onderaan op de homepage. Daarnaast verklaren klanten (en opdrachtgevers) dat zij akkoord zijn met deze klachtenregeling door middel van ondertekening van de overeenkomst. Ook de medewerkers hebben een algemene instructie in hun inwerktraject ontvangen waar ze de klachtenregeling kunnen vinden en hoe te handelen.

### **Definities:**

Een klacht is een schriftelijk stuk waarin een natuurlijk of rechtspersoon zijn ongenoegen uit over een gedraging van Una Paloma Blanca of één van de onderaannemers die ten behoeve van Una Paloma Blanca werkzaamheden uitvoeren voor cliënten van Una Paloma Blanca.

Verbetersuggestie is elke opmerking en elk idee van een klant of een medewerker die een bijdrage kan leveren aan de verbetering van onze dienstverlening. Medewerker is een persoon in dienst bij Una Paloma Blanca of een werknemer van de onderaannemers die ten behoeve van Una Paloma Blanca werkzaamheden uitvoeren voor cliënten van Una Paloma Blanca. Corrigerende en preventieve maatregelen zijn maatregelen die kunnen leiden tot nieuwe procedures of aanpassingen van bestaande procedures of aanpassing van niet op schrift gestelde procedures.

**Klachtrecht:**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Una Paloma Blanca - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Una Paloma Blanca - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Una Paloma Blanca.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de Directie, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde afdeling klachtenafdeling.

**Procedure:**

**1. Indienen van een klacht:** De klager dient de klacht per brief of e-mail in. Dit kan ter attentie van de directie op:

**Per post:**

Una Paloma Blanca  
tav: afdeling klachtenafhandeling  
P.C. Hooftlaan 14  
5611 NV Eindhoven

**Per e-mail:** [info@Unapalomablanca.nl](mailto:info@Unapalomablanca.nl)

**2. Ontvangst van de klacht:** De klacht wordt geregistreerd door de administratie en doorgestuurd naar de directeur. Indien de klacht binnenkomt bij een vestiging dan stuurt de eerst verantwoordelijke op de vestiging de klacht door naar de administratie, die deze vervolgens administreert en doorstuurt naar de directeur.

**3. Bevestiging en beoordeling van de klacht:** De directeur beoordeelt of de klacht in behandeling genomen gaat worden.

Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk, met redenen omkleed, aan de klager bekend gemaakt binnen twee weken na ontvangst van de klacht. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk aan de klager bekend gemaakt binnen twee weken na ontvangst van de klacht met vermelding van de datum waarop de gedragingen/uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten en uiterste antwoorddatum. De mogelijkheid tot mondeling horen wordt kenbaar gemaakt. De directeur houdt in het klachtenregister een overzicht bij van

de ingediende klachten en noteert per klacht op een voortgangsformulier de voortgang in de klachtenafhandeling.

Klachten zullen worden opgenomen in het klachtenmanagementsysteem, waarbij een categorisatie wordt aangehouden van de aard en inhoud van de klacht. De rubricering binnen het klachtenmanagementsysteem is als volgt:

1. Betrouwbaarheid
2. Deskundigheid
3. Klantvriendelijkheid
4. Snelheid
5. Toegankelijkheid
6. Zorgvuldigheid
7. Invoelend vermogen
8. Overig

**4. Doorzenden van de klacht:** De directeur verzendt een kopie van de klacht plus een kopie van de ontvangstbevestiging naar de eerstverantwoordelijke van de vestiging of de afdeling waarop de klacht betrekking heeft.

**5. Behandeling van de klacht:** De eerstverantwoordelijke verzamelt relevante gegevens en voert eventueel een gesprek met de klager. Op basis hiervan wordt een verslag opgesteld van de bevindingen m.b.t. het voorval of de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Mogelijk worden corrigerende maatregelen en/of oplossingen voorgesteld.

Tenslotte wordt een conclusie en/of advies opgesteld plus het conceptantwoord aan de klager. De eerstverantwoordelijke stuurt deze rapportage plus conceptantwoord naar de directeur.

**6. Beoordeling en besluit directeur:** De directeur beoordeelt de rapportage en de conceptbrief en stelt vervolgens de definitieve antwoordbrief vast met de voorgestelde corrigerende maatregelen en/of oplossingen binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht en een indicatie wordt gegeven van het verwachte tijdstip waarop uitsluitel kan worden gegeven, bijvoorbeeld binnen

twee weken na de oorspronkelijke termijn. Indien de klachtenprocedure meer tijd vereist dan de aangegeven termijn van vier weken, wordt een nieuwe termijn vastgesteld, die niet langer dan twee weken mag duren, en aan de deelnemer gecommuniceerd. De definitieve antwoordbrief wordt verstuurd naar de klager. Een kopie van de definitieve antwoordbrief wordt verstuurd naar de eerstverantwoordelijke van de vestiging of afdeling waarop de klacht betrekking heeft.

**7. Terugkoppeling naar de betreffende medewerker:** De eerstverantwoordelijke koppelt terug naar de betreffende medewerker middels de antwoordbrief en de oplossing/corrigerende maatregel.

**8. Evaluatie klachten:** Per kwartaal stelt de directeur een evaluatierapport op. Deze ligt ter inzage voor de opdrachtgevers.

**9. Klachtenlijn:** Indien de klacht niet naar volle tevredenheid is afgehandeld, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde. Hiervoor is een klachtenlijn ingericht, die bereikbaar is via het mailadres [management.comeasyouare@gmail.com](mailto:management.comeasyouare@gmail.com). Zij zullen de klacht in behandeling nemen en, indien noodzakelijk, de arbitragecommissie laten oordelen.

De onafhankelijke derde doet een uitspraak. Een uitspraak wordt binnen twee weken afgehandeld.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van een jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtendossier.