

KLACHTENREGELING CONFORM HUISHOUDELIJK REGLEMENT KUBUS COÖPERATIE U.A.

De onderstaande tekst bevat het hoofdstuk van het huishoudelijk reglement van Kubus Coöperatie u.a. te Nijmegen, zoals dat is vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van 13 november 2017.

De regeling is daarmee voor alle Kubuskantoren bindend, waardoor klanten van Kubuskantoren gebruik kunnen maken van deze klachtenregeling.

Niettemin blijft het individuele zelfstandige Kubuskantoor verantwoordelijk voor de kwaliteit van de diensten aan haar klanten.

Het betreft hier een klachtenprocedure met het oogmerk te proberen gerezen klachten tussen leden van de coöperatie en haar (oud)klanten op te lossen door sturing, bemiddeling en tussenkomst.

De klachtenprocedure voorziet niet in enige vaststelling van aansprakelijkheid of geschilbeslechting bij wege van bindend advies of arbitrage.

Klachtenprocedure

1. Ondanks dat ieder lid zijn uiterste best doet, kan het voorkomen dat een (oud)klant daar anders over denkt en een klacht indient over, hetzij de kwaliteit van de geleverde dienst van het lid, hetzij het handelen of nalaten van het lid of één van de personen die onder verantwoordelijkheid van het lid werkzaam zijn.

Indien een klacht van een klant binnenkomt bij het lid zelf, is het aan deze om op basis van een eigen inschatting te beoordelen of er een reële mogelijkheid bestaat om door het zelf voeren van een gesprek met de klant of (deels) tegemoet te komen aan diens bezwaren. Indien een klacht op die wijze tot tevredenheid van de klant kan worden opgelost, heeft dat de voorkeur, nu dat ook voor de vertrouwensrelatie met de klant het beste is.

Als van meet af aan duidelijk is, dat dit niet mogelijk is, kan de klant gewezen worden op de interne klachtenprocedure binnen de Kubus organisatie.

Het is beleid van Kubus Coöperatie om uit het oogpunt van kwaliteitsbeleid het bestaan van een interne klachtenregeling actief onder de aandacht te brengen als onderdeel van de Kubusformule.

2. Indien een klacht van een klant wordt ontvangen, wordt een klachtdossier aangelegd.

In het klachtdossier worden ten minste de volgende gegevens opgenomen:

- de NAW-gegevens van de “indiener” (met telefoonnummer);
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de “verantwoordelijke” (het Kubuskantoor);
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling / afgehandeld).

Stap 1: Indiening klachten

De klacht wordt per e-mail ingediend bij de afhandelaar (klachtenfunctionaris). Deze kan daarmee aan de slag en informeert het bestuur over de binnengekomen klacht.

De klacht wordt formeel per e-mail ingediend bij het Bestuur van Kubus Coöperatie (**via het emailadres: klacht@kubus.nl**).

Het bestuur draagt er zorg voor, dat de klacht zo spoedig mogelijk bij de afhandelaar komt.

N.B.: De indiener krijgt op zijn verzoek te allen tijde inzage in het klachtendossier. De afhandelaar bepaalt welke gegevens beschikbaar worden gesteld.

Stap 2: formalisering van de klacht

De afhandelaar informeert de verantwoordelijke (het Kubuskantoor), dat de klacht in behandeling is genomen.

De afhandelaar informeert de Kubus klant of het Kubus lid zo spoedig als mogelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen één week na melding van de klacht een telefonische reactie dient te ontvangen van de verantwoordelijke (m.u.v. de vakantieperiode, waarin dit langer kan zijn).

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt indiener hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) telefonisch bericht met vermelding van de reden van de vertraging en met aanduiding van het moment waarbinnen wel kan worden gereageerd.

Stap 3: afhandeling klachten

De verantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de indiener;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de “indiener”;
- bespreekt het dossier indien gewenst/noodzakelijk met de afhandelaar, onder andere als check op de eigen interpretatie;
- neemt een standpunt in;
- informeert na overeenstemming over het eindresultaat de indiener schriftelijk en gemotiveerd over standpunt en oplossing;
- informeert vervolgens de “afhandelaar” schriftelijk en gemotiveerd over de bereikte oplossing.

De afhandelaar:

- bespreekt de door de “verantwoordelijk” voorgestelde oplossing met de verantwoordelijke;
- legt het standpunt en oplossing vast in het klachtdossier;
- controleert, stelt vast bij de indiener of de ingediende klacht naar wens is opgelost en sluit in het geval de klacht naar wens is opgelost het dossier.

Stap 4: afdoening in geval geen oplossing wordt bereikt:

Indien de klacht volgens de afhandelaar op een niet juiste wijze is afgehandeld, dan zal de afhandelaar het bestuur van Kubus Coöperatie u.a. daarover informeren.

Het bestuur van Kubus Coöperatie u.a. zal de verantwoordelijke wijzen op zijn plicht tot correcte afhandeling en hem eventueel wijzen op de aan zijn nalatigheid verbonden (financiële) consequenties, zoals die zijn vastgelegd in de Kubus ledenovereenkomst en het Kubusreglement.

De verantwoordelijke krijgt alsnog de kans de klacht naar behoren op te lossen.

Hiervoor wordt door de afhandelaar aan de verantwoordelijke een redelijke termijn gesteld. Deze wordt gecommuniceerd aan de indiener (indien gewenst) en het bestuur van Kubus Coöperatie u.a. (In geval er ook dan geen oplossing wordt bereikt, zal de indiener geïnformeerd worden over de bevindingen van behandelaar en/of bestuur, alsmede waar nodig verwezen worden naar een geschilbeslechter).

Beheer:

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of afgehandelde klachten worden centraal geregistreerd (Excel-bestand).

De gegevens in het klachtdossier worden gedurende de duur van het lidmaatschap van het Kubuskantoor waar de klacht betrekking op heeft bewaard.

Het bestuur van Kubus Coöperatie u.a. kan besluiten jaarlijks in het jaarrapport verslag te doen van (alle) klachten en /of een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van de Kubus organisatie, werkwijze en de producten c.q. diensten van Kubus. (De informatie van indieners zal echter immer geanonimiseerd worden).

Alle informatie zal worden bewaard en beheerd op de bestuurschijf (K) en wordt ter inzage gegeven aan de personen binnen Kubus die daartoe gemachtigd zijn.

(Voor zoveel een klachtdossier persoonsgegevens van de indiener bevat, zullen deze op diens verzoek worden verwijderd, mits met het oog op nog lopende aansprakelijkheidskwesties Kubus Coöperatie en/of het Kubuslid een redelijk belang heeft bij het bewaren van deze gegevens tot deze kwesties definitief zijn afgehandeld).