

Formele klachtenregeling Centrum Nalatenschappen BV

1. Doelstellingen

In deze klachtenregeling wordt voorzien in het omgaan met klachten van mensen die betrokken zijn bij nalatenschapsdossiers van klanten van Centrum Nalatenschappen.

Deze klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

- Recht te doen aan de klacht van een relatie
- Het systematisch verzamelen van klachten:
 - beter inspelen op de behoeften van onze relaties;
 - beter inzicht krijgen in de service van Centrum Nalatenschappen;
 - een betere serviceverlening realiseren door het aanpassen van onze werkprocessen.
- Klanten van en de directie van Centrum Nalatenschappen inzicht te verschaffen in het aantal, de soort en de ernst van klachten.
- Een meer transparante organisatie te stimuleren en te voldoen aan de gestelde normen.

2. Definities

Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een persoon/instantie/stakeholder over het handelen, dan wel het niet-handelen van Centrum Nalatenschappen, die een adequate reactie vraagt vanuit Centrum Nalatenschappen. Het gaat in deze niet om een klacht over een beleidsstandpunt in de nalatenschap die door een klant is bepaald. Deze klachten behoren bij de betreffende klant thuis.

Een klacht bevat belangrijke en toegankelijke informatie want:

- de relatie is gemotiveerd en doet moeite om Centrum Nalatenschappen iets te laten weten;
- de relatie vertrouwt erop dat Centrum Nalatenschappen iets met de informatie kan en/of haar service wil verbeteren;
- een klacht maakt het mogelijk om te handelen zodat fouten in de toekomst voorkomen kunnen worden;
- een klacht maakt het mogelijk het serviceniveau te verhogen.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit: Persoonlijk, via een brief, mail of telefoon. Uitgangspunt hierbij is altijd dat het indienen van een klacht laagdrempelig en kosteloos is voor de klagende relatie.

Klagende relatie

Eenieder met wie vanuit Centrum Nalatenschappen direct of indirect contact is gelegd alsmede eenieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van Centrum Nalatenschappen of diens wettelijke vertegenwoordiger. Medewerkers en stagiaires van Centrum Nalatenschappen kunnen geen gebruik maken van de klachtenregeling.

Complexe of gevoelige klacht

Een klacht waarvan de aard of de ernst zo groot is dat er reputatieschade voor Centrum Nalatenschappen kan ontstaan of de continuïteit van Centrum Nalatenschappen in gevaar kan komen.

Klachtenbehandeling

De procedure binnen Centrum Nalatenschappen waarin een klacht resulteert in vastlegging, adequate reactie, eventuele interne maatregelen en verslaglegging, die tot doel heeft de klagende relatie serieus te nemen, genoegdoening te geven, het functioneren van de organisatie te verbeteren en een meer transparante organisatie te stimuleren.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Centrum Nalatenschappen bestaat uit de Klachtencoördinator (bureaumanager), en de directie en is aangewezen om complexe of gevoelige klachten te behandelen en te controleren of de klachtenprocedure correct wordt nageleefd. Tevens doet deze aanbevelingen tot verbeteringen in de organisatie om in de toekomst het aantal klachten te verminderen.

Klachtencoördinator

De functionaris die overzicht en controle houdt op de ontvangen klachten en zorgt voor een correcte afhandeling ervan. De uitvoerende klachtencoördinator is de bureaumanager, de directie is eindverantwoordelijk. Bij afwezigheid van de klachtencoördinator worden de taken overgenomen door de directie.

Klachtenbehandelaar

De functionaris die op verzoek van de klachtencoördinator de klacht behandelt.

3. Behandeling van de klacht

De klachtencoördinator neemt de klacht in ontvangst en stuurt deze door naar diegene die het best is toegerust om de klacht af te handelen. Als een klacht op een andere wijze binnenkomt (telefonisch) en direct afgehandeld en verwerkt wordt door een medewerker van Centrum Nalatenschappen, dan laat hij/zij dit weten aan de klachtencoördinator.

De klagende relatie krijgt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging van de klacht, en een kopie van de klachtenregeling.

De klacht wordt zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt de klagende relatie direct daarover door de klachtenbehandelaar bericht.

De klagende relatie wordt door de klachtenbehandelaar altijd op de hoogte gebracht van de maatregelen die naar aanleiding van de klacht genomen (zullen) worden. Klachten worden in eerste instantie doorgestuurd naar de verantwoordelijke. Indien de verantwoordelijke en de klagende relatie geen oplossing kunnen vinden, wordt de directie ingeschakeld. Bij zeer ernstige klachten, overlegt de klachtencoördinator bij wijze van de-escalatie met de directie.

Indien de klagende relatie niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan deze beroep aantekenen door dit schriftelijk kenbaar te maken aan de klachtencoördinator. De klacht wordt dan door de klachtencommissie afgehandeld.

Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, zal dit lid tijdelijk worden vervangen binnen de klachtencommissie.

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie. In zeer bijzondere omstandigheden kan de directie ten gunste van de klagende relatie van de klachtenregeling afwijken.

Alle klachten worden vertrouwelijk geregistreerd door de klachtencoördinator. Persoonlijke gegevens over de klagende relatie worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Naar relaties wordt gecommuniceerd dat Centrum Nalatenschappen open staat voor het ontvangen van klachten.

4. Stopzetting procedure

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als:

- de klacht door de klagende relatie wordt ingetrokken;
- na bemiddeling en/of na overleg met de klagende relatie blijkt dat bij de klagende relatie geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

De klagende relatie kan op ieder moment in de procedure beroep aantekenen, door dit schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan de klachtencoördinator.

De klagende relatie behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Als de klacht door een externe instantie, zoals hierboven genoemd, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klagende relatie of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klagende relatie.

5. Beoordeling van de klachten

De directie van Centrum Nalatenschappen beoordeelt halfjaarlijks de aanwezige klachten op aantal, soort en de ernst van de klachten. Indien van toepassing, maakt zij een lijst met (structurele) aanbevelingen plus een statusoverzicht van de opvolging van verbeterpunten. Steekproefsgewijs zal de afhandeling van klachten op kwaliteit gecontroleerd worden en wordt gecontroleerd of de klachtenprocedure wordt gevolgd. Indien dit niet het geval is, wordt hiervan een evaluatie aan de directe gegeven.

6. Bekendmaking

De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat het bestaan van de klachtenregeling en procedure op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern. De klachtenregeling is altijd verkrijgbaar voor iedereen die daarom verzoekt. Indien van toepassing, wordt de klachtenregeling bijgesteld op basis van ervaringen.

Deze klachtenregeling is door de directie vastgesteld op 30 augustus 2019.