

Klachtenprocedure

Inspira BV heeft als uitgangspunt het sociaal en correct omgaan met haar klanten. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over de manier waarop u door Inspira BV bent behandeld. Dat horen wij dan graag van u. Een klacht betekent namelijk dat er iets is misgegaan met onze dienstverlening. Het is dus niet alleen voor u, maar ook voor ons van belang om uw klacht in behandeling te nemen.

Een klacht wordt door ons vertrouwelijk behandeld. Sommige klachten kunnen snel worden opgelost. Als u ons belt (met Annemarie Baltus, directeur) of schrijft, zullen wij er alles aan doen om uw klacht, zo snel als mogelijk is, te verhelpen (indien mogelijk binnen vier weken). In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure vaak niet nodig. Als u dan niet tevreden bent over het resultaat, dan kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen.

Conform onze algemene voorwaarden (artikel 11) dienen officiële klachten binnen 30 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk binnen twaalf weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Inspira.

1. Definities

De in deze klachtenprocedure begrippen hebben de volgende betekenis.

Inspira De dienstverlener.

De klager Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Klacht Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht.

Medewerker Een ieder die onder verantwoordelijkheid van Inspira werkzaamheden binnen haar dienstverlening verricht.

2. Melding aan directie

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond ter kennis gebracht van de directie.

3. Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de office manager en/ of directie op voorwaarde dat zij niet bij de gedraging en/of uitlating waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

4. Klachten dossier

Voor elke klacht wordt door Inspira een speciaal klachtendossier gemaakt.

5. Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- Wijze waarop de office manager / directie de klacht gaat onderzoeken

- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal vier weken af te handelen
- Naam lid directie die klacht in behandeling heeft
- De wijze waarop de office manager en/of directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

6. **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering**

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

7. **Wederhoor**

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van Inspira werken informeert de directie betrokkene over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtdossier gevoegd.

8. **Beoordeling**

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen
- Korte omschrijving van de klacht
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen
- Resultaten van het onderzoek die de directie naar aanleiding van het onderzoek heeft ingesteld
- Het oordeel van de directie over de klacht van klager
- De eventuele vervolgacties die Inspira richting klager zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over standpunt van directie verder contact te hebben

9. **Structurele maatregelen**

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

10. **Privacy**

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Inspira BV behandelt de door u verstrekte persoonsgegevens volgens de WPB (Wet Bescherming Persoonsgegevens) en de WPR (Wet Bescherming persoonsregistratie).

Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal vierentwintig maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal vierentwintig maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

11. **Geschillen**

We streven er naar om klachten gezamenlijk op te lossen. Mochten we er in onderling overleg niet uitkomen, dan zal de klacht worden voorgelegd aan EasyLawyer, Diana Tjebbes – Padt, Emmalaan 7, 2881 MS Putten en een bindend oordeel worden gevraagd. Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties worden door ons zo snel mogelijk afgehandeld.

12. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt op 1 oktober 2014 in werking.