

LC Financiële Coaching neemt klachten van haar cliënten uiterst serieus. Als professionele organisatie hebben wij daarom een klachtenreglement. In dit reglement staat beschreven hoe wij omgaan met klachten. Als organisatie proberen wij ons continu te verbeteren en feedback van onze cliënten is daarbij essentieel.

Begripsomschrijving Klacht

Een van klager afkomstige (schriftelijke) uitdrukking van ontevredenheid over de gedraging door de (medewerkers van) LC Financiële Coaching of De Schulden Adviseur, waardoor klager geacht kan worden rechtstreeks in zijn belang te zijn getroffen.

Gedragingen

Een besluit, een handeling of het nalaten van een handeling van LC Financiële Coaching van door LC Financiële Coaching bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen.

Klager

Een ieder die een klacht als gevolg van deze regeling heeft ingediend.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Doel van de klachtenregeling

Cliënten, opdrachtgevers en derde partijen in de gelegenheid stellen om een klacht over de dienstverlening van LC Financiële Coaching in te dienen. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenafhandeling. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door klachtenafhandeling en klachtenanalyse.

Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door:

1. Een cliënt, opdrachtgever of derde partij van LC Financiële Coaching.
2. Een ex-client, -opdrachtgever of -derde partij van LC Financiële Coaching.
3. Degene die als cliënt, opdrachtgever of derde partij door LC Financiële Coaching is geweigerd.
4. Een klacht dient schriftelijk worden ingediend en verzonden per e-mail of per post.

De klacht wordt ondertekend en bevat in ieder geval de volgende gegevens:

Naam, adres en telefoonnummer van de klager.

Omschrijving van de klacht.

Als de klacht tegen een persoon is gericht, zo mogelijk de naam van deze persoon en de afdeling waar deze werkzaam is. De klager kan zich bij het indienen van een klacht en gedurende de afhandeling daarvan laten vertegenwoordigen.

Ontvankelijkheid

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging of beslissing:

1. Waarover reeds eerder een klacht is ingediend die conform deze klachtenregeling is afgehandeld.
2. Die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. Waarover reeds het oordeel van een instantie met een wettelijke opgedragen geschillen beslechtende taak is gevraagd door hetzij klager, hetzij LC Financiële Coaching.

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging of beslissing kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.

De behandeling van een klacht

Een ingediend(e) klacht wordt zo spoedig mogelijk doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en de afhandeling van klachten.

De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.

Aan degene op wiens gedraging of beslissing de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht en de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

De klager en degene op wiens gedraging of beslissing van de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift af.

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die er zijn getrokken. Ook degene op wiens gedraging of beslissing de klacht betrekking heeft wordt op de hoogte gebracht.

Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

Analyse van de klachten

De klachtenfunctionaris verwerkt alle klachten gegevens en maakt halfjaarlijks een analyse.

De klachtenfunctionaris doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.

Intern bespreken

Eenmaal per jaar worden de klachten gegevens, de klachtenanalyse en de klachtenprocedure door directie en klachtenfunctionaris besproken binnen de halfjaarlijkse vergadering Klachtencommissie.

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze halfjaarlijkse bespreking.

(Preventieve) Actie

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de directie over te nemen (preventieve) maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse binnen de organisatie gepresenteerd.

LC Financiële Coaching neemt uw financieel probleem serieus, gezamenlijk gaan we werken naar een oplossing om uw financiële situatie weer op orde en onder controle te krijgen. Neemt u gerust (altijd vrijblijvend) contact met ons op.