

OMGAAN MET KLACHTEN

InterimLinQue voor tijdelijk leiderschap (welke valt onder LinQue Consult) hecht veel waarde aan goed contact met klanten (opdrachtgevers, deelnemers aan trainingen, coachees, etc.). Tevredenheid bij de klanten staat hoog in het vaandel.

Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van u, als klant. Wij willen leren van onze fouten door te luisteren en, mogelijk samen met u, te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening.

Enkele voorbeelden:

- u vindt onze informatie, zoals de website, folders, toelichting, facturen, offertes of plannen van aanpak, onjuist of niet volledig;
- u vindt onze bereikbaarheid onvoldoende;
- u vindt onze dienstverlening niet snel genoeg;
- u vindt dat een van onze medewerkers u niet correct heeft bejegend.

Wij onderscheiden bij het omgaan met klachten drie werkwijzes:

1-2

1. Direct oplossen.
Eenvoudige en snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. Voorbeelden: het niet snel genoeg terugbellen, niet correcte factuur.
2. Bemiddeling, mediation
In eerste instantie proberen wij samen met u en degene van LinQue Consult (Interim LinQue) met wie u contact onderhoudt aan tafel te zitten en in een goed gesprek te achterhalen wat de klacht is, waardoor deze veroorzaakt wordt en wat stappen kunnen zijn om deze op te lossen.
3. Klachtenregeling
Indien het bovenstaande niet afdoende is, kunt u een **formele** klacht indienen. De klachtenregeling treedt dan in werking. De klacht wordt voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie.

U kunt een klacht bij ons indienen mondeling, via telefoon, via mail of schriftelijk. Bij klachten die direct oplosbaar zijn en in het kader van bemiddeling is elke vorm van aanleveren van een klacht mogelijk. In geval van een formele klacht dient u de klacht schriftelijk aan te bieden (zie voor meer details de beschrijving van de klachtenregeling).

Direct oplossen

Indien u een klacht heeft, horen wij het graag zo snel mogelijk. Hoe sneller wij het weten, hoe sneller wij het ook kunnen oplossen. Hiervoor kunt u de gebruikelijk kanalen inzetten: mondeling, telefoon en e-mail. Indien uw contactpersoon niet goed te bereiken is, kunt u altijd een bericht achterlaten bij de directeur Dorien Sluijter (doriensluijter@linqueconsult.nl of 06–229 000 82) of de secretaresse van ons kantoor (telefoonnummer: 030–63 728 80).

Bemiddeling, mediation

Veel problemen zijn op te lossen in een goed gesprek. Meld uw klacht bij uw contactpersoon van InterimLinQue. Indien u liever de klacht neerlegt bij een andere persoon ligt het voor de hand contact op te nemen met de directie van LinQue Consult. Bij de afhandeling van uw klacht is altijd de directie van LinQue Consult betrokken. De directie arrangeert een situatie waarin de betrokkenen aan tafel zitten voor een goed gesprek. In voorbereiding hierop kan het zijn dat de directie beide partijen apart spreekt.

Er wordt met u een afspraak gemaakt voor een gesprek waarbij u en de medewerker op wie uw klacht betrekking heeft, worden uitgenodigd. Het doel van het gesprek is dat de klager en de beklagde samen tot een voorstel komen ter oplossing. Als dit niet lukt, doet de directie een voorstel. Als beide partijen akkoord gaan met dit voorstel, is de bemiddeling succesvol verlopen en wordt deze beëindigd. Het voorstel en het akkoord worden schriftelijk teruggekoppeld aan de betrokkenen. Tevens worden het voorstel en het akkoord in de projectmap gearchiveerd.

Als de bemiddeling niet succesvol is verlopen, brengt de directie daarvan schriftelijk verslag uit aan de klachtencommissie. Daarbij wordt de informatie gegeven over de standpunten van de betrokkenen.

Klachtenregeling

Ten behoeve van de klachtenregeling heeft LinQue Consult een klachtencommissie ingesteld. De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke derden. Klachten van klanten worden vertrouwelijk behandeld. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

2-2

1. De klacht wordt door de klant schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend. In het document zijn in ieder geval opgenomen de naam en het adres van de klager, de datum of de periode waarop de klacht betrekking heeft en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. De klacht dient ondertekend te zijn.
2. De klager krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijn in acht genomen wordt, hoe de gang van zaken zal zijn en wie er in de klachtencommissie zitten. Een klacht wordt in principe in een maand afgehandeld.
3. Na ontvangst van de klacht analyseert de klachtencommissie de klacht op zijn zwaarte en belang.
4. Indien noodzakelijk stelt de commissie de klager in de gelegenheid in beslotenheid de klacht mondeling toe te lichten. De commissie stelt ook de beklagde in de gelegenheid in beslotenheid mondeling verweer tegen de klacht te voeren.
5. De uitspraak van de klachtencommissie wordt schriftelijk gemotiveerd en per aangetekende post verzonden aan de klager.
6. De commissie evalueert het verloop van de procedure en legt haar bevindingen vast in een document ten behoeve van LinQue Consult.

LinQue Consult registreert de formele klachten en de evaluaties van de klachtenregeling. LinQue Consult verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Hierbij worden aanbevelingen geformuleerd ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.