

>>> *procedure klachten & beroep*

Doel van de procedure klachten en beroep

CIIO streeft ernaar dat haar klanten de onderzoeken (zowel de wijze van uitvoering als het resultaat in de vorm van kwaliteitsverbetering) zeer hoog waarderen, zo staat te lezen in de missie van CIIO. CIIO is er derhalve op uit om zo min mogelijk klachten te krijgen. Toch kan het voorkomen dat een klant een klacht heeft. De behandeling van die klachten moet dan een dusdanig niveau hebben dat de klant niet alleen tevreden is met de genomen maatregel, maar ook de relatie met CIIO graag wil continueren. Ook kunnen er klachten omtrent certificaathouders van CIIO geuit worden. CIIO registreert en behandelt al deze klachten om daarvan te leren en daar waar mogelijk herhaling te voorkomen.

Voorkomen van klachten

Veel klachten kunnen voorkomen worden door op zeer regelmatige basis te evalueren met de klant. Het is de bedoeling dat beoordelaars regelmatig, maar in elk geval aan het einde van elke onderzoeksdag kort het proces met de klant doornemen en hem of haar vragen of er op- of aanmerkingen zijn. Op dat moment is bijsturing meestal nog mogelijk. Wanneer de resultaten van die evaluatiegesprekken daartoe aanleiding geven, moet de beoordelaar de resultaten van dergelijke gesprekken delen met de andere beoordelaars. Wanneer de opmerkingen van de klant als 'klacht' kunnen worden aangemerkt, worden ze verder behandeld als zodanig.

Definitie van klacht

Een klantsignaal (lees ook: of signaal omtrent een certificaathouder) wordt door CIIO opgevat als klacht wanneer:

- Er een brief of mail (van een klant) binnenkomt bij de directeur, de officemanager of één van de beoordelaars die duidelijk als 'klacht' gelabeld is;
- Een klant mondeling (of telefonisch) zijn ongenoegen laat blijken over iets dat onder verantwoordelijkheid van CIIO gebeurd is (of nagelaten is);
- Een opdracht evaluatieformulier terugkomt met opmerkingen die op ongenoegen van een klant wijzen.

Verzamelen van klantsignalen

Iedereen die werkzaamheden voor CIIO uitvoert is verplicht om klantsignalen door te geven aan de directeur van CIIO, liefst per mail maar in noodgevallen kan het ook mondeling. Die verplichting geldt vooral wanneer het kritische klantsignalen betreft. De directeur verzamelt alle signalen in een map en beoordeelt welke signalen aan de bovenstaande definitie van 'klacht' voldoen. Binnen 48 uur na het ter attentie komen van het signaal, heeft de directeur uitgemaakt of het signaal als klacht behandeld gaat worden of niet. De directeur zorgt ervoor dat de klacht wordt opgenomen in het Casusregister.

Registreren van klachten

De directeur of de officemanager registreert de klachten in het Casusregister, onder meer datum, klant, summier beschrijving, verwijzing naar andere documenten en gegevens over de afhandeling worden genoteerd. De afhandeling gebeurt in overleg met de directeur door degene die de klacht het best kan behandelen. Dat is in ieder geval niet diegene waar eventueel de klacht op betrekking heeft. De directeur blijft verantwoordelijk voor de afwikkeling en monitoring van de klacht. De klant (klager) wordt op de hoogte gesteld dat zijn klacht in behandeling is genomen; dit gebeurt binnen een week nadat de klacht is geuit.

Behandelen van klachten

Degene die de klacht behandelt doet dat naar eer en geweten, met in achtname van vertrouwelijkheid en in overleg met collega's als dat nodig is. Hij of zij houdt de officemanager op de hoogte van de status en het verloop van de behandeling; de officemanager houdt de gegevens van de behandeling in het Casusregister bij, eventuele andere documenten die betrekking hebben op de klacht worden bij het register bewaard. Wanneer dat zinvol is (bijvoorbeeld uit het oogpunt van leren van elkaar) worden alle beoordelaars van CIIO op de hoogte gehouden van de behandeling. Als daartoe aanleiding is beslist de directeur of de klacht geanonimiseerd besproken wordt. De behandeling van een klacht duurt in principe niet langer dan een maand; de klant wordt op de hoogte gesteld van de uitkomst en de procesgang van de klacht.

Vervolgtraject

Wanneer een klacht leidt tot aanpassing van (onderdelen van) het kwaliteitssysteem, is het de verantwoordelijkheid van de directeur van CIIO om de documenten aan te passen en om de beoordelaars op de hoogte te brengen van de veranderingen. De actie wordt dan vermeld op de Actielijst en na kortere of langere tijd uitgevoerd; er wordt een datum afgesproken waarop de effectiviteit van de actie geverifieerd wordt.

Voor elke kernledenbijeenkomst staat 'Klanttevredenheid' op de agenda. Een bespreking van de klachten, maatregelen die genomen zijn en leerpunten die daaruit getrokken kunnen worden vormen onderdeel van het agendapunt. Reflectie op alle klachten vindt plaats tijdens de jaarlijkse directiebeoordeling.

Afsluiten van klachten

Een klacht kan op twee manieren afgesloten worden.

- Een klacht wordt afgesloten wanneer de klant aangegeven heeft tevreden te zijn met de gekozen oplossing. Dit wordt aangetekend in het Casusregister, eventuele bewijsmaterialen worden tot aan de volgende management review bewaard in de klachtenmap, met kopieën in de klantenmap.
- Een klacht wordt afgesloten, wanneer een klant beroep aantekent. Dit wordt aangetekend in het Casusregister, eventuele bewijsmaterialen worden in de klantenmap bewaard totdat de beroepszaak is afgewikkeld.

Escalatie van een klacht

Wanneer de directeur en de beoordelaars van CIIO er niet in slagen om een oplossing te vinden die acceptabel is voor de klant en voor CIIO, kan de klacht voorgelegd worden aan een externe behandelaar beroepszaken, wanneer de klant daarmee instemt. De verklaringsovereenkomst is niet bindend voor de klant, noch voor de directeur en beoordelaars van CIIO. Wanneer klachten

voorgelegd worden aan een externe behandelaar beroepszaken wordt hiervan aantekening gemaakt in het Casusregister.

Functionarissen die voor externe behandelaar beroepszaken in aanmerking komen zijn geregistreerde notarissen met specialisatie 'mediation'. Beroepszaken zullen worden voorgelegd aan een 'mediation' notaris gevestigd in de regio van de diegene die beroep heeft aangetekend, hierna noemend de eiser. CIIO (de verweerder) zal een lijst van drie notarissen voorleggen ter keuze aan de eiser. Eiser en CIIO mogen geen directe band hebben met de beoogde functionaris. CIIO zal op geen enkele wijze de eiser benadelen vanwege het aangaan van de beroepszaak.

De uitgekozen notaris krijgt met toestemming van beide partijen inzicht in het dossier en de procedures die van toepassing zijn op het geschil. Hij zal beide partijen bevragen en informatie en zienswijzen opvragen en dit alles vastleggen in zijn dossier. Hij nodigt partijen uit en verschaft informatie over de doorlooptijd.

Vervolgens vindt de (mediation) zitting plaats De notaris hanteert het NMI Mediation Reglement. De uitkomst van deze zitting is voor CIIO input voor evaluatie, besluiten en passende acties, rekening houdend met overwegingen en inzichten uit de behandeling van deze beroepszaak mede in het licht van uitkomsten van eerdere beroepszaken. CIIO blijft volledig bevoegd tot certificatie; een oplossing- of vaststellingsovereenkomst kan daar geen inbreuk op doen.

Van het gehele proces van beroep houdt CIIO een logboek bij inclusief acties en de resultaten van genomen acties naar aanleiding van de behandeling van het beroep. Van elke stap in dit proces zal CIIO de eiser op de hoogte stellen.