



Wanneer een melding bij HypoVisie Twente niet leidt tot een gewenst of beoogd resultaat kan dit leiden tot een klacht. Bij een klacht is er sprake van ernstige ontevredenheid over een bewezen dienst van HypoVisie Twente

Klachtenprocedure HypoVisie Twente

HypoVisie Twente streeft er naar goede contacten te onderhouden met zijn cliënten en wil daarbij zo klant vriendelijk mogelijk zijn. Het kan natuurlijk zijn dat een cliënt een klacht heeft over HypoVisie Twente. De klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de kwaliteit en inhoud van de activiteiten of de handelswijze (het gedrag) van medewerkers van HypoVisie Twente. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. Om de cliënten te verzekeren van een goede afhandeling is een klachtenprocedure ontwikkeld en van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die HypoVisie Twente bereiken. Het beleid met betrekking tot de klachten is gericht op het verkrijgen van inzicht in de wensen en verwachtingen van zijn cliënten en het indien nodig nemen van maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van zijn diensten. De directie beoordeelt welke verbeteringen er plaats moeten gaan vinden.

De procedure:

1. Ingezonden klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
2. De cliënt moet de klacht schriftelijk of per E-mail indienen bij: Zaagstraat 7 7556MX te Hengelo t.a.v. Bert Severijns, b.severijns@hypovisie.com
3. HypoVisie Twente geeft er de voorkeur aan dat de cliënt de volgende stappen binnen de klachtenprocedure volgt:
De cliënt kan over gaan tot het indienen van een schriftelijke klacht als het probleem mondeling niet opgelost kan worden. De procedure gaat in volgens onderstaande beschrijving.
4. De procedure:
 - Datum van binnenkomst van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd.
 - Ontvangstbevestiging van de klacht gaat binnen 5 werkdagen schriftelijk en (indien van toepassing) per e-mail naar de klager.
 - Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld.

- Een klacht, die wel in behandeling wordt genomen, wordt binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum afgehandeld en de klager ontvangt een gemotiveerd besluit op de klacht.
- De afhandeling van de klacht wordt gedaan door een andere medewerker dan degene onder wiens directe verantwoordelijkheid de werkzaamheden waarop de klacht betrekking hebben, zijn uitgevoerd. De persoon die de klacht afhandelt, legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De verwerker van de klacht vat de reactie van de betrokkene(n) samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.
Degene die de klacht afhandelt, bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt binnen vier weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit naar de indiener gestuurd. Indien de klager meent dat de klacht niet correct is afgehandeld dan kan de klager zich melden bij het klachtenbureau van het UWV, voor de overige dienstverlening geldt dat bij ontevredenheid na de interne klachtenbehandeling door HypoVisie Twente, via gerechtelijke procedures het geschil/ de klacht behandeld gaat te worden.
- Er zal een rapport worden opgesteld door HypoVisie Twente waarin het proces van de klacht wordt gevolgd en omschreven.

5. Tenminste een keer per jaar worden geregistreerde klachten geëvalueerd in een rapport. De directie beoordeelt of er verbeter maatregelen moeten worden getroffen.

6. Preventieve maatregelen, de persoon die de klacht afhandelt, bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.

7. Tenminste 100 % van alle klachten worden binnen afgesproken termijn afgehandeld.

HypoVisie Twente
Zaagstraat 7
7556 MX Hengelo

www.hypovisie.com
info@hypovisie.com

Contact personen:

Bert Severijns
Telefoon: 06 34 63 62 43
Email: b.severijns@hypovisie.com

Jan Kock
Telefoon: 06 12 23 50 53
Email: j.kock@hypovisie.com

