

Klachtenregeling

1 Inleiding

In deze procedure wordt beschreven hoe het Nederlands Forensisch Instituut (NFI) signalen van klanten (suggesties, positieve meldingen (=complimenten) en negatieve meldingen = klachten) afhandelt.

2 Toepassingsgebied

Onder klanten wordt verstaan de zakelijke relaties van het NFI. Onder klachten wordt verstaan iedere opmerking ter verbetering. Deze procedure is van toepassing op alle soorten signalen van klanten voortkomend uit producten en diensten die het NFI levert.

Klachten op grond van artikel 9 Algemene wet bestuursrecht vallen buiten deze procedure. Ook beveiligingsincidenten vallen buiten deze procedure.

3 Doel

Het doel van de klachtenafhandeling is om een hoge klanttevredenheid te borgen door signalen snel, klantvriendelijk, correct en gedegen af te handelen. In geval van een fout is het doel om deze te (laten) herstellen en om herhaling te voorkomen.

4 Werkwijze/uitvoering

4.1 Meldingenformulier

Het NFI stimuleert het gebruik van het meldingsformulier dat via de NFI-internetpagina beschikbaar is (<https://www.forensischinstituut.nl/contact-2/klacht-of-melding-dienstverlening>). Signalen die via een andere weg het NFI bereiken worden door de ontvanger naar de KAM coördinator van de betreffende divisie doorgestuurd.

4.2 Beoordeling klacht

De KAM coördinator onderzoekt het signaal en besluit daarbij of nader contact moet worden opgenomen met de melder en wie dit doet. Indien de behandeling langer dan 4 weken duurt wordt zeker contact opgenomen met de melder. Het doel van dit contact, dat schriftelijk wordt vastgelegd, is o.a. duidelijkheid over de klacht (probleemanalyse) en over de verwachtingen van de melder. De KAM coördinator besluit afhankelijk van de ernst en omvang wie verder in afhandeling van de signalen worden betrokken en of het divisiehoofd en/of de directie geïnformeerd moeten worden.

4.3 Registratie klacht

Alle signalen worden na de melding direct door de KAM coördinator geregistreerd in Inception. Ook de afhandeling wordt in Inception bijgehouden.

4.4 Behandeling signaal

Bij de behandeling van een signaal vinden de volgende stappen plaats:

- De KAM-coördinator stelt zo spoedig mogelijk aan de hand van de 4XO systematiek een feitenrelaas op en betreft relevante collega's binnen het NFI.
- De KAM coördinator stelt hierna zo spoedig mogelijk een concept-klachtafhandelingsbrief op en stemt deze af met betrokkenen en divisie hoofd.
- Hierna wordt de brief zo spoedig mogelijk definitief gemaakt en verzonden.

De brief moet uiterlijk 50 dagen na het contact met de melder zijn verstuurd en het signaal wordt binnen dezelfde termijn zijn afgehandeld in Inception. Indien de afhandeling van de klacht een langere periode beslaat, wordt de melder hierover geïnformeerd door de KAM coördinator. Daarbij wordt een toelichting gegeven en een termijn aangegeven waarbinnen het NFI verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

4.5 Verkorte afhandeling administratieve signalen en positieve reacties

Verzoeken voor een herzien rapport in verband met onjuiste basisinformatie, die intern is veroorzaakt, worden ook als signaal geregistreerd in Inception. De afhandeling van deze signalen, die geen gevolgen hebben voor de conclusies in het rapport, verloopt via een verkorte procedure. De KAM-coördinator handelt deze signalen af. Hetzelfde geldt voor positieve meldingen van klanten.

4.6 Evaluatie

Maandelijks wordt de voortgang van de signalen gemonitord door de manager KAM. Zo nodig wordt ondersteuning geboden of opschaling richting de directie om de signalen tijdig en correct af te handelen.

Jaarlijks worden door de teammanager KAM alle klachten geëvalueerd als input voor de directiebeoordeling.

5 Beroepsmogelijkheid

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst over een activiteit op het gebied van deskundigheidsbevordering dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, en die niet via de klachtenregeling en/of in onderling overleg kunnen worden opgelost, zullen finaal worden beslecht door het Nederlands Arbitrage Instituut overeenkomstig het reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) (<http://nai-nl.org>).

De plaats van arbitrage zal zijn Den Haag, Nederland.

Het oordeel van het Nederlands Arbitrage Instituut is conform artikel 51 van het Arbitrage Reglement (2010) voor het NFI bindend.