

## Klachtenprocedure

### 1. Werkwijze

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachtenprocedure bestrijkt drie termijnen en heeft een doorlooptijd van maximaal 4 weken.

- Termijn één is de ontvangst van de klacht. De registratie van de klacht vindt plaats binnen drie werkdagen. De klant ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- Termijn twee is de afhandeling van de klacht. De klacht wordt binnen twee weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klant hiervan binnen drie werkdagen in kennis gesteld waarbij het uitstel zal worden toegelicht. Tevens wordt hierbij een indicatie gegeven van wanneer wordt verwacht uitsluitel te kunnen geven.
- Termijn drie is de uitspraak en de geschillencommissie. De uitspraak wordt maximaal vier weken na ontvangst van de klacht aan afnemer gecommuniceerd.

#### 2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

De Directeur Operations mag klachten van klanten ontvangen met betrekking tot geleverde producten en diensten. De Directeur Operations registreert deze klacht direct na ontvangst op het klachtenformulier. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze door de ontvanger zelf afgehandeld of doorgegeven aan de Algemeen Directeur.

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- Nummer klacht
- Datum ontvangst
- Naam klant
- Telefoonnummer
- Naam ontvanger
- Korte omschrijving klacht

#### 2.2 Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant.

De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen, wordt deze voorgelegd aan een collega die over het desbetreffende onderwerp gaat of aan de Algemeen Directeur.

Het volgende dient te worden vermeld:

- Behandelaar van klacht
- Oorzaak
- Oplossing

- Datum

De doorlooptijd van klacht tot oplossing is maximaal vier weken. Bij de behandeling van de klacht wordt een onafhankelijke derde betrokken. De bewaartermijn van de klacht is 2 jaar.

### **2.3 Onafhankelijke derde**

De klant kan, als zij het voorstel om de klacht op te lossen, niet accepteert, een beroep doen op De Koning Vergouwen Advocaten, contactpersoon: Michiel Vergouwen. Deze treedt op als onafhankelijke derde in het afhandelen van de klacht. De uitspraak van deze onafhankelijk derde is bindend voor beide partijen.

### **2.4 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem**

De behandelaar, indien nodig in overleg met de Algemeen Directeur, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

### **3. Verantwoordelijkheden**

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten. De directeur is verantwoordelijk voor de analyse van de klachten.

### **4. Registraties**

Het klachtenformulier wordt opgeslagen op de computer in de map afgehandelde klachten (Sharepoint\klachtenprocedure\afgehandelde klachten). De registratie van de in behandeling zijnde klachten wordt bewaard op de computer onder de map lopende klachten. De klachtenformulieren dienen opgeslagen te worden met als documentnaam het klachtnummer en de naam van de klachtindiener.

### **5. Analyse van de klachten**

Het klachtenformulier wordt na afhandeling van de klacht gearchiveerd. De klachten worden (geanonimiseerd) in het teamoverleg besproken, zodat alle medewerkers op de hoogte zijn van de klacht en de afhandeling (met als doel om te leren en herhaling te voorkomen).