

Model Klachtenbehandeling

Ontvangst van een klacht:

De ontvangst van een klacht kan zowel schriftelijk, per e-mail als mondeling plaatsvinden. Schriftelijke klachten worden als brief of als faxbericht in ontvangst genomen.

Registreren van een klacht:

Klachten worden d.m.v. het Klachtenregistratieformulier ingeschreven in de map klachten. Daarin wordt de datum van ontvangst, een korte omschrijving van een klacht en de medewerker geregistreerd, die de klacht in behandeling zal gaan nemen. Tevens wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister.

Beoordelen van de klacht:

In eerste instantie wordt de klacht beoordeeld door de directeur, dan wel een andere voor klachtenbehandeling verantwoordelijke medewerker, die bepaald of de klacht afgehandeld kan worden d.m.v. een persoonlijk gesprek met de klant of dat er een schriftelijke reactie verstuurd dient te worden. Dit laatste is voornamelijk van toepassing wanneer mogelijke juridische consequenties het gevolg kunnen zijn. Tevens wordt een contactpersoon aangewezen, in het geval dit een andere persoon is.

Klachten zijn zeker niet altijd van technische aard. Ook ingeval van niet-technische klachten (gedrag personeel, foutieve factuur, etc.) moet de klacht volgens de vaste procedure worden ingeschreven en behandeld.

Bij de beoordeling van een klacht kan het helpen als er een urgentiecategorie wordt toegekend. Hiertoe is de volgende indeling te gebruiken:

- 1 NVKL geschillenbemiddeling / SGB / rechtszaak** (door klant ingezet)
- 2 aangetekende brief met verzoek tot actie / dreigement** (in welke vorm dan ook)
- 3 inhouding betaling vanwege onopgeloste kwestie**
- 4 brief/fax/e-mail/telefoontje met boze toonzetting**
- 5 garantieclaim**
- 6 klacht over opgeleverd werk / eerder gemelde storing niet adequaat opgelost**
- 7 klacht van niet-technische aard**
- 8 melding dat klant bij een volgende opdracht iets anders/beter wil**

Direct na (eerste) ontvangst van een klacht de klagende partij melden dat de klacht is ontvangen met melding van contactpersoon. Een modelbrief is beschikbaar.

Beoordelen van de klacht:

De klacht wordt doorgegeven ter behandeling aan de betreffende afdeling, dan wel medewerker. De directeur dan wel de voor klachtenbehandeling verantwoordelijke medewerker volgt periodiek de status van de afhandeling van de klachten, om daarmee te waarborgen dat de klanten effectief en betrouwbaar worden afgehandeld.

Vaststelling van te ondernemen actie:

De verantwoordelijke stelt de oorzaak van de klacht vast om daarmee tot de (mogelijke) oplossing van het probleem te komen. Zo nodig wordt de klant uitgenodigd om het probleem te bespreken en op te lossen.

Afhandeling van de klacht:

De afhandeling van de klacht wordt snel en correct uitgevoerd, om daarmee aan te tonen dat iedere opmerking betreffende geleverde kwaliteit van de werkzaamheden of produkt, een kans biedt om verbetering door te voeren, die nog meer aan het verwachtingspatroon van de klant beantwoord.

Nazorg / meten van de effectiviteit van de oplossing:

Het meten van de effectiviteit van de oplossing dient plaats te vinden wanneer dat mogelijk is. Wanneer bijvoorbeeld de klacht een technische storing betreft, dan zal nadat de oplossing is uitgevoerd, na enige tijd contact met de klant opgenomen worden om het resultaat van de oplossing te meten.

Registeren van het resultaat:

De resultaten van de klachten dienen geregistreerd te worden om daarmee periodiek een klachtenanalyse te maken.

Evalueren en analyseren klachten:

Evalueren en analyseren van de klachten is noodzakelijk om te toetsen of de genomen preventieve- en corrigerende maatregelen als oplossingen van de problemen, het gewenste resultaat hebben opgeleverd. Zo niet dan moet de directie maatregelen treffen.

Klachtenregistratieformulier

Nummer:
Urgentiecode:

Ingevuld door: Klant:
Afdeling: Installatie:
Datum: Tel./E-mail:

Naar aanleiding van:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Enquêteformulier | <input type="radio"/> Werkoverleg |
| <input type="radio"/> Telefonisch | <input type="radio"/> Interne audit nr. |
| <input type="radio"/> Mondeling | <input type="radio"/> Externe audit nr. |
| <input type="radio"/> Brief | <input type="radio"/> Foutief onderdeel: |
| <input type="radio"/> E-mail | <input type="radio"/> Afwijking werk derden: |

Contactpersoon:

Klacht:
.....
.....

Oorzaak:
.....
.....
.....

Oplossing:
.....
.....
.....

Gezien directie/
besproken in MT

..... (paraaf)

Datum:

.....

Afgehandeld (paraaf):

.....

