

ARTIKEL 12 – Klachtenprocedure

1. Doelstelling: Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening.

2. Het begrip klacht wordt omschreven als: “een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren.”

3. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

4. Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- a. het woord klacht of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
- b. de klant of prospect geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
- c. QRM of een van zijn medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
- d. een van de medewerker wordt bepaald gedrag verweten.

5. In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- a. klachten inzake prijsverhogingen;
- b. klachten inzake (de aanpassing van) voorwaarden;

Wel geldt dat het handelen of nalaten rondom deze punten in een klacht kan resulteren.

6. Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directeur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een intern Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt ervoor dat de behandeling van de klacht, binnen 7 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

7. De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

8. Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klager erop

gewezen dat hij de klacht kan indienen bij Nationaal Kenniscentrum EVC.

Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten.

Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.