



## Klachtenprocedure

- Iedere klacht is een kans om klanten tevreden terug te laten komen
- Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld en wordt nooit met externen gedeeld
- Over elke klacht wordt direct gecommuniceerd met de directie. In overleg met de directie wordt op werkdagen binnen 24 uur contact opgenomen met de klant en een termijn besproken wanneer de klant antwoord/ een oplossing mag verwachten
- De klant met een klacht wordt niet onderbroken, wanneer de situatie wordt uitgelegd
- Na de uitleg van een klacht, wordt door de medewerker direct, schriftelijk, een verslag gemaakt en slaat dit digitaal op in de klantmap (zie onderwerp archiveren). De klacht wordt minimaal 1 jaar en maximaal 3 jaar bewaard.
- NAW- gegevens worden genoteerd en gecontroleerd
- De klant wordt bij de oplossing betrokken
- Bij een klacht wordt klantgericht gehandeld: de klant mag stoom afblazen, wordt op zijn/haar gemak gesteld en excuses worden aangeboden
- Bij een klacht wordt altijd oplossend gehandeld: verteld wordt wat, wie, wanneer gaat doen
- Bij een klacht wordt er controlerend gehandeld: loyaliteit tegenover Kerngroep en collega's wordt getoond en er wordt gecontroleerd of het probleem verholpen is
- Inzake geschillen heeft de klant de mogelijkheid om een onafhankelijke derde in te schakelen. Deze organisatie is VIPD. Hun oordeel inzake het geschil is bindend. Eventuele consequenties worden door Kerngroep snel afgehandeld.
- Collega's, de organisatie, computer en/of fabrikanten krijgen nooit de schuld van wat er is misgegaan
- De betreffende medewerker gebruikt in gesprekken met klanten nooit de woorden klacht, probleem of fout
- Aan de klant met een klacht wordt altijd het eigen visitekaartje gegeven, om bij eventuele vragen bereikbaar en herkenbaar te blijven
- De medewerker die de klacht ontvangt, is medeverantwoordelijk voor de afhandeling.
- Al onze klachten handelen we af binnen 4 weken na ontvangst. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, dan wordt de deelnemer hiervan binnen 3 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Hierbij wordt het uitstel toegelicht en een indicatie gegeven wanneer we verwachten uitsluitsel over de klacht te kunnen geven.