

Klachtenreglement

De volgende aspecten met betrekking tot het klachtenmanagement is geregeld.

- De indiener van de klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht; de klacht wordt ingediend m.b.v. formulier “registratie tot verbetering”: 04-22.
- Een klacht moet binnen zes weken na de ontvangstdatum zijn afgehandeld.
- De klacht moet worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.
- Het bestaan van het klachtenreglement wordt aantoonbaar bekend gemaakt aan de klant en aan de (eigen) medewerkers.
- Het bedrijf moet in staat zijn om inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten.
- Het bedrijf moet ten aanzien van bij hem aangemelde klachten, te allen tijde, doch minimaal eens per kwartaal, (kunnen) rapporteren over d.m.v. het formulier “overzicht registraties tot verbetering”: 04-34:
 - o Het totale aantal ingediende klachten;
 - o Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen
 - o Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
 - o Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen.
 - o Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.

J.I. Oosterling
Swilion Business Support.