

## **Klachtenprocedure Doc. 100.904**

### **1.1 Doel van de procedure**

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie.

Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

### **1.2 Wat is een klacht?**

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van onze dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- De klant vindt onze informatie (zoals onze website, een van onze brochures of toelichtingen, schriftelijk of mondeling verstrekte informatie) onjuist of onvolledig.
- De klant vindt onze bereikbaarheid onvoldoende.
- De klant vindt onze dienstverlening niet snel genoeg.
- De klant vindt dat een van onze medewerkers hem niet correct heeft bejegend.
- Etc.

## **2. Werkwijze**

### **2.1 Ontvangen en registreren van een klacht**

Voor het indienen van een klacht gaan we ervan uit dat de klant eerst geprobeerd heeft het probleem op te lossen met een medewerker van Trifler.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend (email of post, t.a.v. de Klachtencommissie) met daarop de volgende gegevens:

- datum;
- naam klant;
- telefoonnummer;
- korte omschrijving klacht.

### **2.2 Behandelen van een klacht**

De klachtencommissie meldt de klager binnen één week dat de klacht in behandeling is genomen en maakt een klachtenformulier op.

Allereerst wordt gekeken of door middel van bemiddeling de klacht verholpen kan worden. Vaak betekent dit een gesprek met de accountmanager en als de klant dat wil, met de eventuele betrokken trainer/ acteur/ medewerker zelf. Heeft dit gesprek voor de klant het gewenste resultaat dan is de klacht afgedaan.

Lukt het niet om de klacht op deze manier af te handelen, dan zal de klachtencommissie de klacht verder in behandeling nemen. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. In de klachtencommissie zitten Pieter Remmerwaal en John Vermetten (Vermetten accountants). Niet elke klacht wordt door de hele commissie behandeld. Afhankelijk van het onderwerp stelt Pieter Remmerwaal vast door wie de klacht het beste kan worden behandeld. Alle leden van de klachtencommissie hebben wel inzage in de ontvangen klachten en de antwoorden die zijn verzonden.

De klachtencommissie heeft als doel individuele klachten te beantwoorden en indien mogelijk te zoeken naar een oplossing. De klachtencommissie kan daarnaast aanbevelingen doen voor verbetering van de dienstverlening van Trifler. Tenminste eenmaal per jaar brengt de klachtencommissie verslag uit. Dit verslag vormt een van onze instrumenten voor kwaliteitscontrole.

### **2.3 Wat gebeurt er naar de klant toe als deze een klacht heeft ingediend?**

Na ontvangst van de klacht wordt binnen één week aan de klager gemeld dat de klacht in behandeling is. Er wordt gezocht naar een oplossing middels bemiddeling.

Als de klacht door de klachtencommissie in behandeling genomen dient te worden, dan wordt gekeken welke leden van de klachtencommissie deze het beste kan behandelen. In de meeste gevallen zal de klacht schriftelijk (al dan niet per e-mail) worden beantwoord. Maar, afhankelijk van de aard van de klacht of als er bijvoorbeeld iets niet duidelijk is, kan het ook voorkomen dat er telefonisch contact wordt opgenomen. De klachtencommissie streeft ernaar om klachten binnen vier weken te hebben afgehandeld. Indien het er langere tijd nodig is om het onderzoek te doen, dan wordt de klant binnen drie weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

Het oordeel van de klachtencommissie is bindend; eventuele consequenties worden snel door Trifler afgehandeld.

### **3. Registratie**

Nadat de klacht volledig is afgehandeld ondertekent de behandelaar van de klachtencommissie het klachtenformulier, waarop de klachtgegevens en de afwikkeling beschreven staan. Na ondertekening wordt het formulier, compleet met eventuele bijlagen gearhiveerd en alleen toegankelijk voor de directie en de klachtencommissie opgeborgen. De dossiers worden bewaard gedurende de daarvoor staande wettelijke termijn, waarna ze worden vernietigd.