

PROCEDURE VOOR KLACHTEN OVER ONZE DIENSTVERLENING OF PRODUCTEN

Zodra een klant met een klacht er niet meer uitkomt met zijn of haar behandelaar, treed het protocol *procedure voor klachten over onze dienstverlening of producten* in werking.

- Klanten kunnen het protocol opvragen bij balie of telefoniste.
- Klanten kunnen klacht indienen via
 - 1) www.buchrnhornen.nl via link: *Is alles naar wens?*
 - 2) invullen van ontevredenheidsformulier
 - 3) zelf brief te sturen.
 - 4) telefonisch contact.
- De coördinator klachten ontvangt van de directie de klacht.
- De coördinator stuurt de klant binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de ontvangen klacht.
- De coördinator draagt er zorg voor dat er onder klantcontact, op de klantenkaart in orthomatic, een nieuw dossier wordt aangemaakt. Dit onder de categorie: **'Klacht'**.
- De coördinator draagt er zorg voor:
 - 1) dat er op de klantenkaart (prikbord) in orthomatic, een digitale kopie van de klacht komt.
 - 2) Dat er op de klantenkaart (prikbord) in orthomatic, een digitale kopie van de ontvangstbevestiging komt.
 - 3) Dat er op de klantenkaart bij contacten de voortgang wordt weergegeven.
- De coördinator bepaald wie de eigenaar van de klacht is. Bespreekt de inhoud van de klacht en spreekt af wie contact opneemt met de klant om het voortgangstraject te bespreken. In de meeste gevallen zal aan de klant gevraagd worden om naar het bedrijf te komen. Hier kunnen we het snelst de beste oplossingen bieden. Bij uitzondering kan de eigenaar van de klacht een huisbezoek inplannen.
- Het is de bedoeling om de klant zo snel mogelijk een passende oplossing te bieden.
- Na 2 weken zal de coördinator bij de eigenaar informeren naar de status van de klacht.
- Indien de eigenaar de klacht niet op de juiste wijze kan afhandelen, dient er te allen tijden met de directie te worden overlegd hoe verder te handelen.
- Na afhandeling van de klacht zal de coördinator het verloop van de klacht met de klant kort evalueren. Deze evaluatie moet geregistreerd te worden in het klachten dossier.
- Pas na akkoord van de klant kan het dossier gesloten worden.
- Alle benodigde stukken, t.b.v. klachtafhandeling gaan retour naar de coördinator en worden op de klantenkaart geregistreerd.(prikbord)

De Coördinator is verantwoordelijk voor registratie, bijhouden en bewaking van het gehele klachtenproces. Tussentijdse schriftelijke communicatie dient in het klachtendossier te worden vastgelegd.