

## Klachtenbehandeling De Eigen Zaak Arnhem

### **Toepassingsgebied**

Alle uitingen van ongenoegen over contacten met De Eigen Zaak Arnhem die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

### **Doel**

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

### **1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht**

De office manager registreert de klacht op het standaard klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De office manager neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen.

### **2. Bepalen klachtafhandelaar**

De klacht wordt doorgegeven aan de directie ter afhandeling. Indien de klacht betrekking heeft op de directie wordt intern een andere klachtafhandelaar gekozen. Naam en functie van de afhandelaar worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

### **3. Relatie opdrachtgever**

Indien de klacht komt van een klager die geen directe zakelijke relatie heeft met De Eigen Zaak maar die via een opdrachtgever bijvoorbeeld een traject volgt bij De Eigen Zaak, zal de klachtafhandelaar de opdrachtgever binnen één week na ontvangst in kennis stellen van de ontvangen klacht en de te volgen procedure.

### **4. Bevestiging**

De klachtafhandelaar stuurt uiterlijk binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin zijn opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen;
- de naam van de klachtafhandelaar.

De verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het standaard klachtenformulier.

### **5. Onderzoek**

De klachtafhandelaar bestudeert de klacht en zal zo nodig de klager om aanvullende informatie en/of een persoonlijke toelichting vragen.

De klachtafhandelaar legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De klachtafhandelaar vat de reactie van de betrokkene samen op het standaard klachtenformulier. De klachtafhandelaar informeert de betrokkene over de verdere afhandeling.

#### **6. Corrigerende maatregelen**

De klachtafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. Vervolgens besluit hij - aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid - of er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden zullen worden.

De klachtafhandelaar doet telefonisch het aanbod aan de klager, en peilt de tevredenheid van de klager over de maatregel/genoegdoening. Ook verstuurt de klachtafhandelaar een schriftelijke bevestiging van datgene dat besproken is.

Indien de klager zich niet kan vinden in het aanbod, dan overweegt de klachtafhandelaar of nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

Als beide partijen, na voorgaande stappen doorlopen te hebben, niet tot overeenstemming zijn gekomen, dan kan besloten worden een externe partij als onafhankelijke derde in te schakelen. Deze externe partij is Het Ontwikkelbedrijf, bedrijf voor coaching en advies aan startende ondernemers. De Eigen Zaak en klager verbinden zich aan de uitspraak van Het Ontwikkelbedrijf.

Het besluit, het eventuele aanbod en de reactie van de klager worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

#### **7. Verslaglegging**

De klachtafhandelaar doet schriftelijk verslag aan de klager en aan alle betrokkenen.

#### **8. Afhandelingstermijn**

De klacht dient binnen een periode van vier weken te zijn afgehandeld. Indien meer tijd nodig is zal de klachtafhandelaar dit, voordat de termijn van vier weken afloopt, laten weten aan de klager en zal de klachtafhandelaar een nieuwe termijn van afhandeling vastleggen.

#### **9. Preventieve maatregelen**

De klachtafhandelaar bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Hij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren. De preventieve maatregelen worden vastgelegd op het standaard klachtenformulier.

#### **10. Rapportage**

De klachtenafhandelaar draagt zorg voor de afhandeling van datgene dat is afgesproken met klager. De klachtenafhandelaar analyseert elk jaar de klachten, hij beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de onderneming.

#### **10. Privacy**

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden afgehandeld en op geen generlei wijze openbaar worden gemaakt.