

Interne klachtenprocedure

Versie 2014

Het opstellen van een interne klachtenprocedure

Het belang van feedback ontvangen is groot. Feedback vertelt hoe klanten tegen het functioneren van de organisatie aankijken. Het biedt de mogelijkheid om de klantrelatie te verbeteren of te herstellen. Daarnaast geeft het goede informatie over de processen die verbeterd kunnen worden. Het belang van een goede klachtenbehandeling in combinatie met een goede communicatie naar alle betrokkenen zegt veel over de identiteit die je hebt als organisatie: een klantgerichte houding waarbij de klant centraal staat.

Hoe zorg je dat klachten op een juiste manier worden afgehandeld? Een goede klachtenprocedure is hierbij van groot belang. Hieronder staat een aantal richtlijnen voor het opstellen van een interne klachtenprocedure.

Realiseer je hierbij dat:

- klachtafhandeling een zogenaamde 'gouden regel' kent en dat is dat 80% van alle klachten wordt opgelost door AANDACHT. Met het serieus nemen van de teleurstelling ben je al een heel eind in de goede richting.
- een klein percentage (ongeveer 5%) nooit naar tevredenheid opgelost zal worden. Ook dit is een gegeven dat je beter gewoon kunt accepteren.

Stappenplan

1. Stel vast wie binnen de organisatie verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten (= klachtverantwoordelijke).
2. Schep duidelijkheid over de definitie van een klacht.

Bijvoorbeeld: Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet op de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie.

3. Maak een klachtendossier, waarin tenminste de volgende gegevens worden opgenomen:
 - a. De naw-gegevens van degene die een klacht heeft.
 - b. De datum waarop de klacht is ingediend.
 - c. Een omschrijving van de klacht.
 - d. De datum en wijze van afhandeling van de klacht.
 - e. De eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht.
 - f. De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).
4. Stel aan alle personen die binnen de organisatie betrokken zijn bij de afhandeling van klachten van klanten een beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.
5. Maak aan klanten kenbaar dat er een interne klachtenprocedure bestaat en hoe deze eruitziet.

Procedures

Indiening van klachten

- *Klachten worden bij voorkeur schriftelijk ingediend bij de organisatie.*

Bij klachtafhandeling is het cruciaal dat er inzicht bestaat in de aard en omvang van de klacht, zonder interpretatie van derden. Schriftelijk indienen (door middel van een brief) biedt veel voordelen en voorkomt vaak misverstanden achteraf. Zeker omdat een mail veel sneller is getikt dan een brief geschreven en gepost, is de klacht vaak meer emotioneel geladen.

Wanneer telefonisch klachten worden aangenomen of tijdens een persoonlijk gesprek, zul je de klacht moeten bevestigen om te controleren of je de klacht goed hebt begrepen en goed hebt verwoord omdat (extra) misverstanden een oplossing in de weg kunnen zitten.

- *Draag er zorg voor dat de klacht vervolgens zo spoedig mogelijk bij de klachtverantwoordelijke terechtkomt.*

De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen een bepaalde termijn [stel een periode vast,] na indiening van de klacht schriftelijk een reactie ontvangt.

Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (in elk geval ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

Afhandeling van klachten

De klachtverantwoordelijke:

- Bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie.
- Wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
- Bespreekt de klacht met een (of meerdere) collega('s). Hierdoor maak je nogmaals duidelijk de klacht/klager serieus te nemen.
- Neemt een standpunt in.
- Informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt.
- Legt het standpunt vast in het klachtendossier.
- Geeft aan de klant de mogelijkheden aan indien deze niet tevreden is met de afhandeling van de klacht[bedenk goed welke mogelijkheden hiervoor zijn].

Beheer

- Bewaar de gegevens uit het klachtendossier gedurende een periode van tenminste één jaar nadat de klacht is afgehandeld.
- De klachten worden centraal geregistreerd.
 - o registratie van klachten helpt bij het bepalen van vergelijkbare oplossingen voor vergelijkbare klachten;
 - o overzichten op basis van geregistreerde klachten leveren managementinformatie op voor de verbetering van de bedrijfsvoering en aanwijzingen voor preventieve maatregelen.
- Aanbevolen wordt een jaarverslag op te stellen met daarin alle klachten en een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van de organisatie.

