

PROCEDURE **KLACHTENBEHANDELING**

Doel

Het doel van de procedure klachtenbehandeling is het bewerkstelligen van een uniforme werkwijze voor de afhandeling en registratie van zowel interne als externe klachten.

Definitie

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uiting van ongenoegen betreffende producten en diensten, die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie.

Voorbeelden

Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling kunnen gaan over de levering van onderwijs- en examenproducten van Concreet Onderwijsproducten aan particuliere klanten of aan instellingen.

Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

1. Het centraal registreren (digitaal via AFAS) van alle binnengekomen klachten;
2. Het, in overleg met de verantwoordelijke medewerker, helder formuleren van wat de echte oorzaak van de klacht is, waardoor input voor verbetering geleverd wordt;
3. Het controleren van de voortgang van de behandeling van de klachten;
4. Het geven van advies over de afhandeling van de klachten;
5. Het uitbrengen van een periodiek verslag van de afhandeling van de ontvangen klachten en een analyse hiervan (jaarrapportage);
6. Het doen van aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Beschrijving van de procedure klachtenbehandeling

1. De procedure start bij het ontvangen van een klacht (per brief, e-mail of telefonisch; zowel intern of extern) door een medewerker of de klachtenfunctionaris van Concreet Onderwijsproducten. Na ontvangst registreert de klachtenfunctionaris de klacht digitaal via servicemeldingen in AFAS.
2. Indien een medewerker van Concreet Onderwijsproducten een klacht ontvangt heeft deze met de klager een nader (telefonisch) overleg om de klacht te bespreken en zo mogelijk op te lossen. Indien de klacht hiermee wordt opgelost eindigt de procedure.
3. Indien de klacht niet is opgelost wordt de klager op de mogelijkheid gewezen om een mail te sturen aan klantenservice@concreetonderwijsproducten.nl om een formele melding te doen.
4. Vervolgens wordt door de medewerker bepaald of er sprake is van een incident of dat sprake is van een mogelijk structureel probleem. Als het laatste aan de orde is wordt dit gemeld bij de klachtenfunctionaris en/of directie.

PROCEDURE **KLACHTENBEHANDELING**

5. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de ontvangst van de klacht en de termijn waarop deze een reactie kan verwachten. (Uiterlijk 1 week na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging versturen en binnen 2 weken een nadere uitleg over de verdere procedure en afhandeling).
6. De klachtenfunctionaris gaat, op basis van inhoud, aard en omvang van de klacht, na welke afdeling/dienst het betreft en wie voor afhandeling van de klacht aangesproken moet worden. De klachtenfunctionaris maakt met de betrokkene(n) bij de klacht een afspraak over de berichtgeving aan de indiener van de klacht en informatieverstrekking aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
7. De klager krijgt bericht over de oplossing.
8. De klager kan op basis van de voorgestelde oplossing een beslissing nemen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of dat Concreet Onderwijsproducten met een ander voorstel moet komen.
9. De klachtenfunctionaris registreert de oplossing van de klacht digitaal via AFAS en alle betrokkenen ontvangen een afschrift van de oplossing.
10. De jaarlijkse rapportage van alle geregistreerde klachten wordt voorgelegd aan de directie van Concreet Onderwijsproducten. Op grond van deze jaarlijkrapportage en analyse van de klachtenfunctionaris beslist de directie over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd aan alle medewerkers.