



# **Klachtenreglement versie 1.2**

## **Klachtenreglement**

### **Doel**

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

### **Definitie**

Een klacht is een schriftelijke melding door een klant van STE over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van STE.

### **Klachtencommissie**

De klachtencommissie van STE bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, de directeur en de deliverymanager.

### **Procedure**

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

De schriftelijke klacht wordt door de persoon die de klacht ontvangt, zo spoedig mogelijk doorgestuurd naar een lid van de klachtencommissie. Deze registreert de klacht op het Klachtenformulier/extern (zie bijlage 1). De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd. De klachtencommissie wijst uit haar midden een vertegenwoordiger aan die de verantwoordelijkheid op zich neemt voor de afhandeling van desbetreffende klacht. De vertegenwoordiger neemt zonodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

#### **2. Bevestiging**

De verantwoordelijke vertegenwoordiger stuurt uiterlijk binnen één week 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 verzending van de bevestiging wordt geregistreerd op het Klachtenformulier/extern.

#### **3. Onderzoek**

De vertegenwoordiger legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger vat de reactie van de betrokkene samen op het klachtenformulier, en past hem aan tot de betrokkene zich akkoord verklaart met de omschrijving. De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De vertegenwoordiger bepaalt in overleg met de overige commissieleden of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen drie weken na de ontvangst datum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

#### **4. Corrigerende maatregelen**

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de klager, bepaalt de vertegenwoordiger het voorstel aan de klager. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden worden.

De vertegenwoordiger doet binnen vier weken na ontvangst van de klacht het aanbod aan de klager. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits de indiener van de klacht daar voor het verstrijken van de termijn schriftelijk over is geïnformeerd.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de directie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is. Het aanbod en de reactie van de klager worden inclusief de verschillende data vastgelegd op het klachtenformulier.

#### **5. Preventieve maatregelen**

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

#### **6. Rapportage**

De directie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. Zodra de klacht afgehandeld is, wordt dit vermeld op het klachtenformulier.

De directie en managementteam analyseren elk jaar de klachten en moeten in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. Ze beoordelen of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregel hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

#### **7. Evaluatie**

De directie en het management evalueert tenminste jaarlijks het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.