

Bergerweg 110
6135 KD Sittard
T +31(0)46 457 1830
F +31(0)46 457 1831
info@unilogic.nl
www.unilogic.nl

Rabobank 18.76.64.862
KVK 14053559
BTW NL804961098801



KLACHTENREGELING

VERSIE 2.2 DEF.

Een goede afhandeling van klachten is een middel is om de tevredenheid van klanten te vergroten.

Algemene leverings- en
betalingsvoorwaarden
zijn gedeponeerd bij de
Kamer van Koophandel
Zuid-Limburg onder
nummer: 140 53 559

1. Inhoudsopgave

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Inhoudsopgave | 1 |
| 2. | Doelstellingen en Uitgangspunten | 2 |
| | Algemene Doelstelling | 2 |
| | Klacht | 2 |
| | Klachtenprocedure | 2 |
| 3. | Begripsomschrijving | 3 |
| | Incidenten en klachten | 3 |
| | Klachtenregeling en klachtenprocedure | 3 |
| | Klachtencoördinator | 3 |
| 4. | Klachtenprocedure | 4 |
| | Stappen | 4 |
| | A. Melding van de (Potentiële) klacht | 4 |
| | B. Eerste screening van de medling | 4 |
| | C. Beschikbaar stellen van het klachtenformulier | 4 |
| | D. Ontvangst van het klachtenformulier | 4 |
| | E. Ontvankelijkheidsbepaling van de klacht | 4 |
| | F. Registratie van de klacht | 5 |
| | G. Behandeling van de klacht | 5 |
| | H. Afwikkeling van de klacht | 5 |
| | I. Evaluatie van de klachtafhandeling | 5 |
| 5. | Geheimhouding | 6 |
| | Geheimhouding | 6 |

2. Doelstellingen en Uitgangspunten

ALGEMENE DOELSTELLING

Deze klachtenregeling waarborgt dat personen of organisaties van buiten Unilogic vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen. Deze regeling leidt ertoe dat klachten worden vastgelegd, vertrouwelijk en tijdig worden behandeld en dat de onregelmatigheden waarover wordt geklaagd, indien gegrond, tijdig worden afgehandeld door het nemen van passende maatregelen.

KLACHT

Onder een (potentiële) **klacht** wordt verstaan iedere uiting van ontevredenheid door een klant of organisatie over werkzaamheden verricht door een medewerker of medewerkers van Unilogic. Unilogic hecht veel belang aan een zorgvuldige afhandeling van klachten. Het stelt ons in staat om onze processen en de dienstverlening voor onze klanten te verbeteren.

Uitgangspunt is dat een naar tevredenheid van een klant afgehandelde klacht de band met de betreffende klant juist kan versterken.

KLACHTENPROCEDURE

De klachtenprocedure is bedoeld om klachten vast te leggen en adequaat en tijdig af te handelen. Dat betekent dat:

- Alle klachten worden geregistreerd en behandeld;
- Klanten binnen twee weken een reactie op hun klacht ontvangen.

Hierbij draagt Unilogic er zorg voor dat:

- De klachtenprocedure schriftelijk vastligt en aan iedere klant bekend is;
- Alle klachten schriftelijk of elektronisch worden vastgelegd, inclusief de afhandeling;
- Toezicht wordt gehouden op de naleving van de klachtenprocedure.

3. Begripsomschrijving

INCIDENTEN EN KLACHTEN

Aangezien de servicedesk van Unilogic volgens het ITIL-proces “Incident Management” handelt, is het van belang om het onderscheid tussen ‘incident’ en ‘klacht’ nader te duiden:

De ITIL-definitie van een ‘**incident**’ is: elke gebeurtenis die niet tot de standaard operatie van een service hoort en die interruptie of vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken.

Het begrip ‘**klacht**’ is veel ruimer. Het is eigenlijk elke uiting van ongenoegen over:

- de werkwijze of het beleid van Unilogic in zijn algemeenheid;
- de dienstverlening van Unilogic;
- de geleverde producten van Unilogic;
- een gedraging dan wel bejegening van een medewerker van Unilogic.

Een klacht kán vanuit de dienstverlening ontstaan, als één of meerdere incidenten niet naar tevredenheid zijn opgelost.

KLACHTENREGELING EN KLACHTENPROCEDURE

De **klachtenregeling** is de schriftelijke weergave van de bij Unilogic gehanteerde klachtenprocedure.

De **klachtenprocedure** zijn de door Unilogic gehanteerde processtappen voor de behandeling van klachten.

KLACHTENCOÖRDINATOR

De **klachtencoördinator** is de persoon (medewerker), niet zijnde de persoon tegen wie de klacht is gericht, die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de volledige klachtenprocedure.

4. Klachtenprocedure

STAPPEN

De klachtenprocedure bestaat uit de volgende stappen:

- A. Melding van de (potentiële) klacht
- B. Eerste screening van de melding
- C. Beschikbaar stellen van het klachtenformulier
- D. Ontvangst van het klachtenformulier
- E. Ontvankelijkheidsbepaling van de klacht
- F. Registratie van de klacht
- G. Behandeling van de klacht
- H. Afwikkeling van de klacht
- I. Evaluatie van de klachtenafhandeling

A. MELDING VAN DE (POTENTIËLE) KLACHT

Een klant dient mondeling, telefonisch of per e-mail een potentiële klacht in.

B. EERSTE SCREENING VAN DE MEDLING

Degene die de melding in ontvangst neemt of de klachtencoördinator vraagt *binnen 2 werkdagen* bij de betreffende klant verduidelijking van de melding en probeert zo mogelijk een uitleg c.q. reactie te geven, zodanig dat de klant naar tevredenheid is geholpen en deze de melding terugtrekt.

C. BESCHIKBAAR STELLEN VAN HET KLACHTENFORMULIER

Indien de klant met de uitleg/reactie in stap B niet voldoende tevreden is, wordt *direct* een klachtenformulier beschikbaar gesteld. Op dit formulier wordt de potentiële klacht zo duidelijk en volledig mogelijk door de klant omschreven.

D. ONTVANGST VAN HET KLACHTENFORMULIER

Klachten die via dit formulier worden gemeld, komen rechtstreeks bij de klachtencoördinator terecht, die vervolgens *direct* de klachtenprocedure verder in gang zet. De klant ontvangt *binnen 1 werkdag* (automatisch) een bevestiging van ontvangst incl. een registratienummer en meer informatie over de wijze van afhandeling.

E. ONTVANKELIJKHEIDSBEPALING VAN DE KLACHT

De klachtencoördinator beoordeelt – op basis van een screening van het klachtenformulier – of de klacht toerekenbaar is aan (de dienstverlening van) Unilogic, mede in relatie tot het contract en SLA met de betreffende klant. Indien dit het geval is, is er sprake van een officiële klacht en wordt deze daarmee ontvankelijk verklaard en verder in behandeling genomen (zie stap F en verder). Als de potentiële klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit beargumenteerd teruggekoppeld naar de klant en wordt de procedure daarmee afgesloten.

Beoordeling en de terugkoppeling naar de klant vindt *binnen 2 werkdagen* na stap D plaats.

F. REGISTRATIE VAN DE KLACHT

De coördinator slaat het ontvankelijk verklaarde klachtenformulier op in een digitale map, welke gedeeld wordt met de directie van Unilogic. De coördinator houdt een overzicht van ontvangen klachten bij in een klachtenregister (spreadsheet), waarin minimaal is opgenomen: de datum van de melding van de klacht, de naam (en kenmerk) van de klant, het registratienummer, een korte omschrijving van de klacht en op welke afdeling(en) de klacht betrekking heeft.

G. BEHANDELING VAN DE KLACHT

De klachtencoördinator of de directie starten *binnen 1 week* na de ontvankelijk verklaring van de klacht (stap E) met het verzamelen van alle relevante documentatie en informatie (hoor/wederhoor). Intern wordt deze informatie verzameld en beschikbaar gesteld door de manager(s) van de afdeling(en), waarop de klacht betrekking heeft.

Vervolgens analyseert de klachtencoördinator en/of de directie de verzamelde informatie. Indien noodzakelijk wordt juridisch advies ingewonnen. Op basis van de analyse wordt de klacht al dan niet gegrond verklaard. De behandeling van de klacht duurt in totaliteit niet langer dan *2 weken*, mits de vereiste informatie binnen deze termijn beschikbaar is.

H. AFWIKKELING VAN DE KLACHT

De klachtencoördinator stuurt *binnen 2 werkdagen* na de behandeling van de klacht (stap G) een officieel, schriftelijk antwoord naar de betreffende klant, waarin beargumenteerd wordt aangegeven of de klacht al dan niet gegrond is verklaard. Als de klacht gegrond is verklaard wordt in het schrijven ook vermeld welke interne maatregelen zijn of worden getroffen om een herhaling van de klacht in de toekomst te voorkomen (*lessons learned*).

In principe duurt de gehele uitvoering van de klachtenprocedure *max. 4 weken*. Hierbij dient opgemerkt dat zorgvuldigheid boven snelheid gaat, en deze termijn dus indicatief is.

De coördinator maakt een verslag van de bevindingen en de te ondernemen (interne) acties en archiveert dit en relevante bijlagen op een locatie, die alleen voor de directie en de klachtencoördinator toegankelijk is. De klachtencoördinator werkt in het klachtenregister de betreffende klacht bij en vermeldt of de klacht al dan niet gegrond is verklaard en op welke datum de klacht formeel is afgesloten.

De dossiers worden bewaard gedurende de daarvoor staande wettelijke termijn, waarna ze worden vernietigd.

I. EVALUATIE VAN DE KLACHTAFHANDELING

De afhandeling van de klacht wordt intern in het managementteam besproken, zodat alle relevante maatregelen ter oplossing of voorkoming van de klacht in de organisatie bekend zijn en zo nodig in onderliggende processen worden verankerd en geborgd.

Periodiek maakt de coördinator een rapportage over de klachtenafhandeling. In de rapportage vermeldt de coördinator het aantal en de soort klachten dat ontvangen is, de tijdsduur tussen ontvangst en afwikkeling van de klacht en de afloop. De rapportage wordt overhandigd aan de directie ter evaluatie van het systeem van kwaliteitsbeheersing.

5. Geheimhouding

GEHEIMHOUDING

Algemeen zijn de bepalingen uit de overeenkomst betreffende geheimhouding, welke de klant heeft met Unilogic, integraal van toepassing tijdens en na de klachtenprocedure. Een ieder die betrokken is bij de behandeling van een klacht is daarnaast expliciet verplicht tot strikte geheimhouding van alle informatie waarvan hij/zij kennis neemt. Hiervoor bestaat een ontheffing in het kader van het geven van verklaringen inzake feiten en omstandigheden aan de onderzoeker van de klacht. De anonimiteit van de melder wordt op diens verzoek gerespecteerd, mits niet in strijd met de wettelijke verplichtingen en de gerechtvaardigde belangen van de werkgever. Als de situatie zich voordoet dat de anonimiteit niet langer zonder meer kan worden gewaarborgd, dan wordt de melder vooraf gevraagd of deze de melding wil handhaven. Voorgaande laat onverlet dat het noodzakelijk kan zijn de identiteit van een melder en/of de beklagde mee te delen aan instanties die bevoegd zijn voor verder onderzoek of gerechtelijke procedures.