

## Klachtenprocedure

### 1. Doel van de onze klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is de klachten van klanten zodanig te ontvangen, registreren, behandelen en evalueren dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.
- de diensten die Reset Partner levert geoptimaliseerd worden.

### 2. Werkwijze

#### 2.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van Reset Partner mag klachten van klanten ontvangen.

De medewerker registreert deze klacht direct na ontvangst op een klachtenformulier. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze of door de ontvanger zelf afgehandeld of doorgespeeld naar de directeur binnen 48 uur.

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- datum ontvangst;
- naam klant;
- telefoonnummer;
- naam ontvanger (=medewerker);
- korte omschrijving klacht.

#### 2.2 Behandelen van een klacht

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier.

Er dient te worden vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directeur voorgelegd. Mocht er meer tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan wordt de klager binnen 3 werkdagen op de hoogte gesteld hoeveel extra tijd nodig is om tot een goede oplossing te komen, uiterlijk 1 maand.

#### 2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directeur, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.

Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven

### **3. Verantwoordelijkheden**

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht. De directie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

### **4. Registraties**

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het daarvoor bestemde systeem. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de directie.

### **5. Onafhankelijke derde**

Mocht u er toch niet via ons uitkomen met uw klacht dan kunnen wij de klacht door verwijzen naar Mevr. Sacha van der Voorn. Zij voert een eigen praktijk als arbeidsrechtadviseur en MfN–mediator. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is voor alle partijen bindend.

#### **Neem contact op met Sacha van der Voorn:**

Bel: 0900 - 5 800 800

Mail: [info@gecertificeerdemediators.nl](mailto:info@gecertificeerdemediators.nl)