

Klachtenprocedure Ideon, Nijmegen

1. DEFINITIES

- **Klacht** Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Ideon B.V., door of namens de klant kenbaar gemaakt, klager, de klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- **Klachtenprocedure** De binnen Ideon B.V. gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- **Klachtenregeling** Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de bij Ideon B.V. gehanteerde klachtenprocedure.
- **Klachtenfunctionaris** De persoon, niet zijnde de contactpersoon tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
- **Klachtenregistratieformulier** Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn

1. het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klanten vast te stellen
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
4. medewerkers trainen in klantgericht reageren op klachten
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

3. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

Ideon B.V.

1. wijst de klant erop dat zij een klachtenregeling hanteert
2. deelt de klant mede dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan onafhankelijke derde De heer B. Vunderink Bestuurder/Adviseur, gevestigd te Diepenveen, die een bindend oordeel uit kan spreken voor Ideon B.V.

4. KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden ter attentie van Marlijn Abbink-Cornelissen. Een klacht kan via diverse kanalen worden ingediend:
 - Via het online klachtenformulier op de website;
 - Per mail via support@ideon.nl;
 - Per brief (adres: zie onderaan).
2. Binnen twee werkdagen ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging van de supportmedewerker. Hierbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht worden genomen.
3. De supportmedewerker registreert de klacht en bepaalt welk bevoegd persoon de klacht gaat afhandelen. De supportmedewerker stuurt de klacht door naar de bevoegde persoon.
4. De bevoegde persoon beoordeelt of de klacht gegrond is en onderneemt de nodige acties voor de verdere afhandeling.
5. Bij de afhandeling van de klacht wordt contact opgenomen met de indiener zodat hij/zij de klacht verder kan toelichten.
6. Uiterlijk binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht neemt de bevoegde persoon contact

op met de indiener van de klacht. Hierbij wordt aangegeven hoe de verdere afhandeling van de klacht verloopt.

7. De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de verdere afhandeling.
8. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost, kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt tegen de afhandeling van de klacht.
9. Er wordt naar gestreefd om het bezwaarschrift binnen één maand af te handelen.
10. Het bezwaarschrift wordt afgehandeld zoals vermeld in de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden. Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd, waarbij wordt bekeken of de genomen maatregelen effectief geweest zijn.

5. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Wanneer een klant op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken medewerker daarvan in kennis te worden gesteld
2. De betrokken medewerker tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris
3. De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden voor en door beide partijen te zijn gewaarborgd
5. De beslissing op de klacht wordt aan de klant medegedeeld

6. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht
3. De klacht wordt geclassificeerd -naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk -naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
 - II. klachten over uitvoering -inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de medewerker en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten
 2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier
- Versie 2 Klachtenprocedure 19-06-2017
3. De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht
 4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Ideon B.V. afgehandeld te zijn. Mocht het binnen de termijn van 4 weken niet lukken wordt de klager hiervan binnen 3 weken na het ontvangen van de klacht, schriftelijk op de hoogte gesteld
 5. De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager binnen 48 uur na het binnenkomen van de klacht
 6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij

8. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de

klachtenfunctionaris

2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures
5. De klachten worden gedurende een periode van 3 jaar bewaard

9. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse binnen Ideon B.V. besproken
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse

10. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Ideon .B.V over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de Kantoorvergadering

Ideon BV, Kerkenbos 1037, 6546 BB Nijmegen - Telefoonnummer: 088-2038400

Inschrijving Kamer van Koophandel onder nummer 53846273 - BTW-nummer 851041887B01 -

Bankrekeningnummer: NL90RABO0161980678 - Website: www.ideon.nl - E-mail: info@ideon.nl