

Voorbeeld Klachtenprocedure

Klacht

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen, moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Altijd schriftelijk (e-mail);
- Vraag het formulier aan via het contactformulier op WWW.TSUYOI.NL of kijk onder het kopje klachten en mail het ingevulde document naar Info@tsuyoi.nl
- Voorzien van NAW gegevens, omschrijving van de klacht, handtekening en de datum;
- Men kan het klachtenformulier van Tsuyoi gebruiken om de klacht kenbaar te maken.

Klachtregistratie

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister.

Bevestigingsbrief

De relatie wordt schriftelijk (e-mail) geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen 3 werkdagen nadat de klacht is ontvangen, verstuurd. In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen:

- Toelichting klachtenprocedure;
- Vermelding van verwachte afwikkelingstermijn.

Behandeling van de klacht

De behandeling ziet er als volgt uit:

- Bestuderen dossier;
- Nadere informatie bij relatie. Het verzamelen van nadere info en toelichting van de relatie;
- Formuleren standpunt. Formuleren van een helder en duidelijk standpunt op het klachtenformulier;
- Schriftelijke vastlegging standpunt. Vastleggen van het standpunt op het klachtenformulier.

Schriftelijke communicatie

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk (e-mail) aan de relatie meegedeeld. In deze beslissingsmail/-brief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten.

Akkoord

Twee dagen na het versturen van de beslissingsmail/-brief, wordt de relatie per e-mail benaderd om te informeren of deze met de beslissing akkoord gaat.

Jaarlijkse evaluatie

Jaarlijks wordt de klachtafhandeling geëvalueerd in het laatste managementoverleg. Vast vergaderpunt in agenda van december.