	Titel	Klachtenprocedure voor Facit klanten
	Status	Definitief
	Classificatie	Intern
	Documentnummer	4.1.6.1
	Proceseigenaar	Directie

4.1.6.1 Klachtenprocedure

Doel van de procedure

Als betrokkenen bij Facit (klanten, leveranciers, andere betrokkenen) een klacht hebben die betrekking heeft op de dienstverlening door Facit, moet helder zijn waar ze met die klacht terecht kunnen en wat ermee gebeurt. Hieronder wordt beschreven hoe dat in zijn werk gaat. Facit wil ook over dit onderdeel van haar werkwijze transparant zijn en afspraken zo inrichten dat klachten zo goed mogelijk worden afgehandeld en dat wij als organisatie daarvan kunnen leren.

Definities

Klager:

Persoon die namens een klant van Facit mondeling of schriftelijk een klacht voorlegt aan een medewerker of de directie van Facit, waarbij de klacht betrekking heeft op handelen van Facit.

Klacht:

Een klacht is iedere uiting van onvrede door een (rechts)persoon over handelen van Facit. Klachten over tarieven of voorwaarden worden niet in behandeling genomen.


Werkwijze bij klachten

Klachten kunnen zowel formeel en informeel geuit worden. Onder *formele klachten* worden verstaan die klachten die schriftelijk (schriftelijk kan ook zijn: per e-mail) voorgelegd worden aan de directie van Facit.

Onder *informele klachten* worden verstaan die klachten die mondeling worden geuit aan een medewerker van Facit. Afhankelijk van de aard van de klacht kan de medewerker van Facit de klant adviseren om de klacht schriftelijk in te dienen.

Afhandeling van informele klachten


1. De medewerker van Facit neemt de mondeling geuite klacht in ontvangst, vraagt waar nodig om aanvullende informatie en legt de informele klacht schriftelijk vast op het Formulier Informele klachten.
2. De medewerker beoordeelt in samenspraak met de directie van Facit of hij/zij of een collega de klacht direct op kan lossen. In dit geval wordt direct actie ondernomen. De medewerker informeert de klager over de voorgenomen actie. Na het oplossen van de klacht wordt contact gezocht met de klant om de actie te bevestigen.
3. Alle klachten worden opgenomen in het Klachtenoverzicht. Klachten en de afhandeling daarvan worden daarnaast geregistreerd in het logboek van de betreffende opdracht als de klacht betrekking heeft op een opdracht en gemeld aan de directeur.
4. Indien een klacht niet direct opgelost kan worden meldt de medewerker dit aan de klager en benoemt wie de afhandeling van de klacht op zich zal nemen. Met de klager wordt afgesproken op welk moment een terugkoppeling plaats zal vinden. In overleg met de directeur wordt gezocht naar de beste oplossing voor de klacht. Er wordt gestreefd naar het oplossen van de klacht binnen twee weken. Na het oplossen van de klacht wordt contact gezocht met de klager om de actie te bevestigen.
5. De klacht en de afhandeling daarvan wordt geregistreerd in het Klachtenoverzicht en, als de klacht betrekking heeft op een opdracht, in het logboek van de betreffende opdracht.
6. Op basis van de terugkoppeling aan de klant wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Wanneer de klager de terugkoppeling niet als voldoende beschouwt, gaat het bovenstaande proces wederom in.
7. Het Klachtenoverzicht wordt in ieder GFO geagendeerd en besproken.

	Titel	Klachtenprocedure voor Facit klanten
	Status	Definitief
	Classificatie	Intern
	Documentnummer	4.1.6.1
	Proceseigenaar	Directie

8. Bovenstaande procedure is gebaseerd op de 'gemiddelde soort' klacht. Wanneer er echter afwijkende omstandigheden zijn (denk aan de grootte van de klacht, complexiteit, afwezigheid van werknemers door vakantie, ziekte, etc.) en de geschatte afhandelingstijd van de klacht boven de twee werkweken uitkomt, zal de klager hiervan op de hoogte worden gesteld en berichtgeving over de voortgang van de afhandeling ontvangen.

Afhandeling van formele klachten

1. Binnen een week na ontvangst van de klacht verstuurt de directie van Facit een schriftelijke bevestiging aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen respectievelijk dat de klacht niet in behandeling wordt genomen, met redenen omkleed.
2. In de bevestiging van de ontvangst van de klacht staat:
 - datum van ontvangst,
 - korte omschrijving klacht,
 - wijze waarop de klacht onderzocht wordt en door wie,
 - termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met klager wordt opgenomen (in beginsel uitgaande van afhandeling binnen twee weken),
 - wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door de klager benaderd kan worden.
3. Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van Facit werken, informeert de directie de betrokkenen over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkenen wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtendossier gevoegd.
4. Nadat directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht, wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur vindt er een persoonlijk gesprek met de klager plaats. Indien de klager hier geen prijs op stelt, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie.
5. De brief bevat minimaal de volgende gegevens:
 - datum ontvangst klacht,
 - korte omschrijving klacht,
 - informatie dat klacht door directie in behandeling is genomen,
 - resultaten van onderzoek,
 - oordeel directie over de klacht,
 - eventuele vervolgacties richting klager door organisatie,
 - mogelijkheid om standpunt van directie verder contact te hebben,
 - informatie over geschillencommissie of beroepsmogelijkheid.
6. Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard (te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld). Indien de klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden na de uitspraak van de geschillencommissie.
7. Op basis van de terugkoppeling aan de klant wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Wanneer de klager de terugkoppeling niet als voldoende beschouwt, gaat het bovenstaande proces wederom in.
8. Bovenstaande procedure is gebaseerd op de 'gemiddelde soort' klacht. Wanneer er echter afwijkende omstandigheden zijn (denk aan de grootte van de klacht, complexiteit, afwezigheid van werknemers door vakantie, ziekte, etc.) en de geschatte afhandelingstijd van de klacht boven de twee werkweken uitkomt, zal de klager hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld en regelmatige berichtgeving over de voortgang van de afhandeling ontvangen.

	Titel	Klachtenprocedure voor Facit klanten
	Status	Definitief
	Classificatie	Intern
	Documentnummer	4.1.6.1
	Proceseigenaar	Directie

Beroepsmogelijkheden

Indien de klant het niet eens is met het oordeel van de directie van Facit, kan de klant in beroep gaan bij de Klachtencommissie Cliënten van Facit. Voor klachten aangaande persoonsgegevens hebben betrokkenen recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit.

Corrigerende maatregelen

Het klachtenoverzicht wordt besproken in ieder het GFO. Zo nodig worden corrigerende maatregelen bepaald en ingezet. De inzet van corrigerende maatregelen wordt in het volgende GFO geëvalueerd. De corrigerende maatregel en de evaluatie hiervan wordt genoteerd op het Klachtenoverzicht.

Bijbehorende formulieren:

- Klachtenoverzicht
- Klachtenformulier

Toepassingsgebied:

Dit document is van toepassing op alle klanten, leveranciers en overige relaties en werkzaamheden van Facit.