

Klachtenregeling Facit

Dit is een klachtenregeling voor klanten van Facit.

1. Doelstelling

Het doel van deze klachtenregeling is om duidelijke regels en richtlijnen vast te stellen voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten van klanten die diensten van Facit afnemen. Facit streeft naar openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en wil hiervan leren.

2. Definities

- **Klacht:** Elke uiting van ontevredenheid van een klant over de dienstverlening van Facit.
- **Klager:** De persoon die een klacht indient.

3. Formele en informele klachten

Klachten kunnen zowel informeel en formeel geuit worden.

- 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.
- Onder formele klachten worden verstaan die klachten die schriftelijk voorgelegd worden aan de klachtenfunctionaris van Facit.

4. Indienen van een informele klacht

- a) De medewerker van Facit neemt de informele klacht in ontvangst en vraagt waar nodig om aanvullende informatie.
- b) De medewerker beoordeelt in samenspraak met de direct leidinggevende van Facit of hij/zij of een collega de klacht direct op kan lossen.
- c) In overleg met de direct leidinggevende wordt gezocht naar de beste oplossing voor de klacht.
- d) De medewerker informeert de klager binnen maximaal 1 kalender maand over de afhandeling van de klacht en de voorgenomen acties. Mocht deze termijn niet gehaald kunnen worden, dan wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld door de medewerker en worden hierover nieuwe afspraken gemaakt.
- e) Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager een formele klacht indienen.

5. Indienen van een formele klacht

Formele klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van Facit. Dit kan zowel per e-mail als per post:

- **E-mail:** klachtenfunctionaris@facit.nl
- **Adres:** Klachtenfunctionaris Facit, Postbus 2, 1950 AA Velsen-Noord

6. Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.

7. Bepalen van de ontvankelijkheid van de klacht

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht bepaalt de klachtenfunctionaris van Facit de ontvankelijkheid van de klacht.

Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard, indien:

- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is (die geen dienst afneemt van Facit, met contract en/of getekende offerte, of diensten en of producten levert aan Facit)
- de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker die ten tijde van de gedraging waarover wordt geklaagd niet bij of voor Facit werkzaam was;
- de gedraging waarover geklaagd wordt, langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- een gelijke klacht van dezelfde klager reeds is behandeld of nog in behandeling is.

Als de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, bericht de klachtenfunctionaris van Facit de klager hierover met opgaaf van reden.

8. Onderzoek van de klacht (hoor en wederhoor)

Als de klacht ontvankelijk is verklaard neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager om te komen tot een duidelijke klachtformulering, duidelijkheid te krijgen over het doel van de klager en afspraken te maken over het vervolg.

De klachtenfunctionaris informeert de betrokken medewerkers over de ontvangen klacht en vraagt om een reactie.

9. Oplossing en terugkoppeling

Nadat de klachtenfunctionaris het onderzoek heeft afgesloten kan er overgegaan worden tot

- a) een bemiddelingsfase waarin de klachtenfunctionaris met beide partijen in gesprek gaat. De klachtenfunctionaris organiseert een (bemiddelings)gesprek waarvoor zowel klager als beklaagde worden uitgenodigd en waarbij de klachtenfunctionaris een onafhankelijke positie inneemt. Doel van dit gesprek is afspraken te maken om toe te werken naar een situatie die voor beide partijen aanvaardbaar is.
- b) een schriftelijk oordeel over de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris informeert de klager over het gevelde oordeel en licht dit, indien de klager daar prijs op stelt, in een persoonlijk gesprek aan de klager toe.

Indien de klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager een klacht indienen bij de geschillencommissie waarbij Facit is aangesloten.

- **Link:** [Komt u niet tot een oplossing? - De Geschillencommissie](#)
- **Adres:** Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

10. Registratie en rapportage

Alle klachten worden bij Facit geregistreerd en periodiek geanalyseerd.

11. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht.

12. Bewaartermijn

Het klachtendossier wordt 12 maanden bewaard (te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgehandeld) en daarna vernietigd. Als de klager zich wendt tot de geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot 12 maanden na de uitspraak van de geschillencommissie en daarna vernietigd.

13. Voor alles waar dit reglement niet in voorziet.

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.