

Klachtenprocedure IVP Nederland B.V

Inleiding

Alle uitingen van onvrede van een klant met betrekking tot de dienstverlening van het IVP worden geregistreerd als klacht.

Doel

Het IVP heeft als doel een klacht accuraat en snel op te lossen. Tevens registreert het IVP de afhandeling van de klacht met als doel repetitie te voorkomen. De registratie dient tevens als leermiddel.

Doorlooptijd

Maximaal 10 werkdagen na ontvangst.

Procedure

1. Doorlooptijd op de dag van ontvangst
Klachten die binnenkomen, worden gegradeerd door de BackOffice en vastgelegd in Profit (als dossieritem in het dossier van de klant). Tevens wordt een workflow opgestart.
2. Doorlooptijd binnen 2 werkdagen na ontvangst
 - De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht door de BackOffice.
 - In het document 'Klachtenregistratie' registreert de BackOffice de volgende gegevens:
 - Datum binnenkomst
 - NAW 'klager'
 - Onderwerp van de klacht
 - Betrokkenen binnen het IVP waarop de klacht betrekking heeft
 - Aan wie de klacht ter behandeling gegeven wordt (gradatie)

Er bestaan drie gradaties:

- A. Klacht wordt afgehandeld door BackOffice (minst zware klacht)
 - B. Klacht wordt afgehandeld door Projectverantwoordelijke (zwaardere klacht, eventueel met financiële gevolgen)
 - C. Klacht wordt afgehandeld door directie (zware klacht, financiële gevolgen en kans op relatieverstoring)
3. Doorlooptijd binnen 5 dagen na ontvangst
 - Wanneer de behandelaar van de klacht inschat niet binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht reactie gegeven kan worden aan de klager, verstuurt

deze een schriftelijke bevestiging van het ontvangen van de klacht aan de klager.

- Het streven is om binnen 5 dagen een oplossing te bieden aan de klager. Dit wordt schriftelijk en uit naam van de directie gedaan. In het schrijven geeft de behandelaar van de klacht de feiten weer, beoordeelt de klacht en stelt vast welke actie ondernomen wordt door het IVP. Dit schrijven wordt eventueel voorgedaan door een telefonisch contact.

4. Doorlooptijd binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht (en binnen 1 dag na ontvangst van de afkeuring van klager)

Uitzonderingssituatie:

De klager is niet tevreden met de aangereikte oplossing.

- Klacht gradatie 1 en 2 worden doorgespeeld aan de directie van het IVP ter afhandeling
 - Klacht gradatie 3 wordt doorgespeeld aan een onafhankelijke commissie
5. Doorlooptijd uiterlijk 10 dagen na ontvangst van de klacht
De Officemanager ontvangt een kopie van de reactie aan de klager en eventuele aantekeningen van de behandelaar van de klacht. De Officemanager registreert de afhandeling (verkorte weergave van de reactie en de datum waarop de reactie aan de klager verstuurd is) in het document 'Klachtenregistratie'. De klacht en de reactie worden samen bewaard in de klachtenregistratie map (zowel digitaal als papier).
Degene op wie de klacht betrekking had, ontvangt een kopie van de reactie ter informatie
 6. Klachten worden maandelijks geanalyseerd en tijdens het IVP overleg besproken.