



## Klachtenprocedure deBruijn-advies

*Klachten worden door DeBruijn-advies gezien als leermomenten en kansen ter verbetering van de kwaliteit. Klachten worden in alle gevallen vertrouwelijk behandeld. Mocht de klant na afhandeling van een klacht door DeBruijn-advies niet tevreden zijn, kan beroep gedaan worden de Ethische Commissie van de Nederlandse Vereniging voor Transactionele Analyse (NVTA). Omdat DeBruijn-advies (vertegenwoordigd in mevrouw L. de Bruijn) lid is van de NVTA is DeBruijn-advies gebonden aan de uitspraken van deze Ethische Commissie. De NVTA is te bereiken via [www.transactioneleanalyse.nl](http://www.transactioneleanalyse.nl) of [secretariaat@nvta.nl](mailto:secretariaat@nvta.nl)*

Klachtenmanagement begint naar het inzicht van DeBruijn-advies bij

1. Luisteren en beoordelen
2. Registreren
3. Oplossen
4. Terugkoppelen naar de klant

Daarna komt het proces van

5. Analyseren
6. Leren
7. Doorvoeren van verbeteringen binnen de organisatie

De punten 1 tot en met 4 worden opgepakt door het officemanagement in de persoon van C. de Bruijn. De punten 5 tot en met 7 worden uitgewerkt in samenwerking met de office manager en de directeur, L. de Bruijn met Kwaliteit in haar portefeuille. Indien noodzakelijk, leidt dit tot verbetering van de bedrijfsprocessen. Deze verbeteringen worden in alle gevallen met een eventuele co-trainer gecommuniceerd. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

### **Ad 1. Luisteren en beoordelen**

Het officemanagement is in veel gevallen het eerste aanspreekpunt voor klachten. Door middel van doorvragen bij klanten zowel telefonisch als fysiek op kantoor kunnen de klachten gefilterd worden. Het officemanagement beoordeelt de klacht en lost indien mogelijk de klacht zelf op. Kan de klacht niet zelf opgelost worden door het officemanagement, dan wordt overlegd met de directeur met Kwaliteit in de portefeuille. In beide gevallen wordt een klachten-registratieformulier ingevuld.

### **Ad 2. Registratie**

Registratie van klachten levert informatie op die gebruikt kan worden bij het doorvoeren van verbeteringen. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van een standaard registratieformulier (zie bijlage). Bijkomend voordeel van registratie van klachten kan zijn dat er toezicht is of de klacht correct is afgehandeld.

De klacht wordt geregistreerd door het officemanagement (C. de Bruijn). Duidelijk moet zijn dat door iedere medewerker waar een klacht binnenkomt (ook interne klachten) een klachtenregistratieformulier dient te worden ingevuld. De ontvangen klacht gaat in kopie naar de

directeur met Kwaliteit in de portefeuille en de eventuele co-trainer. De directeur wordt probleemeigenaar van de klacht. De probleemeigenaar bewaakt de voortgang en is verantwoordelijk voor de afhandeling.

### **Ad 3. Oplossen**

Klachten dienen naar ieders tevredenheid te worden opgelost. Ernstige klachten, die bijvoorbeeld een claim kunnen veroorzaken, moeten met spoed worden opgelost in overleg met de directeur. Zodra een klacht binnenkomt, zal daarop binnen een week gereageerd worden via een e-mail of telefoongesprek met de klant. De behandeling/oplossing van de klacht vindt binnen een maand plaats. Mocht de procedure langer duren, dan wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht en wordt een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt dat de klacht is opgelost. Bij geschillen wordt de Ethische Commissie van de NVTa ingeschakeld.

### **Ad 4. Terugkoppelen**

Terugkoppelen naar de klant is belangrijk om een tevreden klant te behouden en terugkoppeling binnen de organisatie is belangrijk voor de kwaliteitsverbetering. De directeur is verantwoordelijk voor schriftelijke terugkoppeling door het officemanagement naar de klant.

### **Ad 5. Analyseren**

Door middel van registratie kan een analyse worden gemaakt van het soort klachten. De klachten kunnen worden onderverdeeld in categorieën. Aan de hand van deze categorisatie krijgt de directeur informatie over en inzicht in de verbeterpunten voor de organisatie. De oorzaak van de klacht moet hierbij centraal staan en niet de symptomen.

### **Ad 6. Leren**

DeBruijn-advies ziet klachten als een leerproces voor de organisatie. De directeur met Kwaliteit in de portefeuille draagt zorg voor terugkoppeling van de collectiviteit van klachten aan de directeur. Door de directeur met Kwaliteit in de portefeuille wordt de tevredenheid bij de klant gemeten na afhandeling van de klacht.

### **Ad 7. Doorvoeren en verbeteren**

Aan de hand van de registratie kunnen bepaalde patronen worden gesignaleerd, waarop door de directeur, samen met eventuele co-trainers gerichte verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.