



AEDSOLUTIONS

Klachtenprocedure



Klachtenprocedure

1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen AED Solutions bv en RescueMate bv. Deze klachtenprocedure is openbaar te vinden via www.aedsolutions.eu.

Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

2. Werkwijze

2.1 **Ontvangen en registreren van een klacht**

Iedere kantoormedewerker mag klachten van klanten ontvangen. De medewerker registreert deze klacht direct na ontvangst op het klachtenformulier. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze of door de ontvanger zelf afgehandeld of doorgespeeld naar de directie.

- Interne en algemene klachten naar de Algemeen Directeur.
- Klachten van klanten naar de Commercieel Directeur.

2

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

- nummer klacht gevolgd door debiteurnummer klant, bijvoorbeeld: 01/.....);
- datum ontvangst;
- naam klant;
- telefoonnummer;
- naam ontvanger (=medewerker);
- korte omschrijving klacht.

2.2 **Behandelen van een klacht**

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier. Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de betreffende directeur voorgelegd.

Er dient te worden vermeld:

- behandelaar van klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met klant;
- datum.

2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

De behandelaar, indien nodig in overleg met de directie, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

2.4 Looptijd klacht

AED Solutions reageert binnen 5 werkdagen op elke klacht van de klant. Het streven is de klacht binnen 4 weken af te handelen. Indien voor het onderzoek van de klacht langere termijn nodig is, wordt de klant hiervan binnen de vastgestelde termijn in kennis gesteld waarbij het uitsluitsel wordt toegelicht. Er wordt een indicatie gegeven wanneer men uitsluitsel kan verwachten.

3. Verantwoordelijkheden

3.1 Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht

De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwijking van de klacht. De directie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachtenformulieren en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

4. Onafhankelijke derde

Indien de klant niet tevreden is met de oplossing die door AED Solutions bv. geboden wordt, kan de klant zich wenden tot de onafhankelijke mediator:

- Mr. M.M.J.F. Sijben, advocaat, Akerstraat 104, 6417 BN Heerlen
- telefoonnummer: +31 (0)45 – 5602200, e-mail: info@vondenhoffsijben.nl

Het oordeel van de mediator is bindend. Eventuele consequenties worden door AED Solutions bv. binnen de gestelde termijn afgehandeld.

5. Registraties

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het klachtenafhandelingssysteem. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard bij de directie. Alle klachten worden voor een periode van 5 jaar geregistreerd en bewaard.

6. Analyse registratie van de klachten

De klachtenformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de betreffende directeur. De betreffende directeur doet hiervan periodiek verslag aan de organisatie. De betreffende directeur verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. De betreffende directeur doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, evenals ter verbetering van procedures.

Instructie Training Information Report (TIR)

1. Wat is de klacht

- Ga niet in discussie

2. Hoe dit formulier te gebruiken

Informatie moet:

- Helder zijn;
- Compleet zijn;
- Los van persoonlijke meningen

Incomplete formulieren kunnen leiden tot verkeerde afhandeling of onnodig oponthoud.

3. Zend de TIR binnen 24 uur naar

AED Solutions BV
t.a.v. de Directie
Celsiusstraat 15
6003 DG Weert

Bewaar een kopie

4. Wat is de vervolprocedure?

De organisatie wordt binnen 5 dagen benaderd

- Klacht wordt zo adequaat mogelijk opgelost in overeenstemming met de organisatie.
- Indien van toepassing ontvangt de instructeur – eigen organisatie terugkoppeling.

Wat is de klacht?

Beschrijf hier zo duidelijk mogelijk de klacht
Laat de cursist dit ingevulde formulier lezen en voor akkoord tekenen.

5

Naam:

Handtekening: