Klachtenprocedure De Keerzijde.

De Keerzijde gaat ervan uit dat iedere vraag/ opmerking/ twijfel of anderszins van de klant in onderling overleg opgelost kan worden. Deze klachtenprocedure is een uiterst in te zetten middel om tot overeenstemming te komen. Hierbij verwijzen wij ook naar de algemene voorwaarden welke vanuit De Keerzijde met de klant overeengekomen zijn.

1. Doel procedure.

Deze procedure heeft tot doel klachten van onze klanten, intern en extern, zodanig te structureren, registreren, behandelen en evalueren dat er voor de klant een passende oplossing gevonden kan worden en herhaling van de klacht voorkomen gaat worden.
Een klacht kan ingediend worden via mailadres: l.dubois@dekeerzijde.com.
Vanzelfsprekend zal de klacht vertrouwelijk behandeld worden.

2. Definitie klacht.

Onder een klacht verstaan wij een melding van een klant waaruit blijkt dat onze dienstverlening niet aan de verwachtingen heeft voldaan en die niet snel te verhelpen is als gevolg van een misverstand of gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is dat het aandacht verdient op een hoger niveau binnen onze organisatie.

3. Werkwijze.

Stap 1: Ontvangst en registratie van een klacht.
Indien een klant een klacht wil indienen kan dit mondeling door alle medewerkers van De Keerzijde in ontvangst genomen worden. Desbetreffende medewerker stelt per direct de directie op de hoogte, zowel mondeling als via mailadres: l.dubois@dekeerzijde.com
Officiële registratie van de klacht vindt binnen twee dagen plaats door middel van het invullen van het klachtenformulier welke door de klant en de directie ondertekend wordt.
De directie besluit welke actie er naar aanleiding van de klacht ondernomen gaat worden.
De klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld.
Het klachtenformulier bevat minimaal de volgende gegevens:

- NAW gegevens van de indiener van de klacht (opdrachtgever/ medewerker)
- Indiendatum van de klacht
- Naam van de klachtverantwoordelijke
- Omschrijving van de klacht
- Datum en actie n.a.v. de klacht
- Gevoerde correspondentie n.a.v. de klacht
- Status van de klacht (in behandeling/ afgehandeld)
- Ondertekening door indiener van de klacht en directie De Keerzijde

De indiener van de klacht wordt schriftelijk op de hoogte gebracht over het in behandeling nemen van de klacht en dat hij/ zij binnen zes weken (bij niet complexe klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt over de ondernomen actie en afhandeling van de klacht.

Blijkt de gestelde termijn niet haalbaar, dan wordt de indiener van de klacht ruim voor het verstrijken van de periode hiervan op de hoogte gesteld met opgaaf van reden voor de vertraging. Toezegging van datum nieuwe termijn wordt gedaan.

Stap 2: Behandelen van de klacht.
De directie van De Keerzijde stelt, indien mogelijk en van toepassing, een passende oplossing voor aan de klant. Deze oplossing wordt schriftelijk bevestigd aan de klant en opgeslagen in het klachtdossier. In dit dossier wordt opgenomen:

- De behandelaar van de klacht
- De oorzaak van de klacht
- De oplossing van de klacht
- Het ingenomen standpunt van de klant en directie De Keerzijde
- Wel/ geen overeenstemming met klant
- Data van indiening klacht tot en met afhandeling klacht

Stap 3: Vaststellen oorzaak en oplossen probleem
De directie van De Keerzijde stelt in overleg de mogelijke oorzaken van de klacht vast en verifieert of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. In het klachtdossier worden oorzaak, oplossingen en standpunten aangegeven.

4. Verantwoordelijkheden.

Alle betrokkenen vanuit De Keerzijde zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht en het ondernemen van de juiste acties hierin. Directie De Keerzijde is verantwoordelijk voor de afwikkeling, analyse en archivering van het klachtenformulier, het klachtdossier en andere daaraan gerelateerde documenten. Tevens is directie De Keerzijde verantwoordelijk voor de bewaking van de klachtenafhandeling.
Verwerkte klachten worden 1 jaar bewaard waarna verwijderd.
Indien geen overeenstemming bereikt kan worden kan een onafhankelijke 3e persoon ingeschakeld worden te weten Dhr. Kamp, directeur Coloriginals, Ginnekenstraat 248, 4835 NJ Breda. Bereikbaar onder nummer: 06- 20431138. De uitspraak van Dhr. Kamp is bindend voor beide partijen.

5. Registraties.

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in het daarvoor bestemde dossier. De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt in een klachtensysteem bewaard. De klacht wordt maximaal 1 jaar bewaard waarna verwijderd door De Keerzijde.

6. Analyse en beheer van de klachten.

Het klachtenformulier wordt na afhandeling van de klacht verzameld in het daarvoor bestemde klachtensysteem. De directie maakt jaarlijks een klachtenanalyse op of geeft hiertoe intern opdracht en doet verslag aan alle betrokkenen binnen De Keerzijde. De directie verzamelt en voert uit de nodige interne aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Klachtenformulier De Keerzijde.

Naam: **Adres:** **Postcode:** **Woonplaats:** **Organisatie:** **Bereikbaar op telefoonnummer:** **Tweede telefoonnummer:**	
Datum indienen klacht:	
Naam verantwoordelijke De Keerzijde	
Omschrijving van de klacht **** Indien te weinig ruimte gebruik achterkant formulier***	
Datum en ondernomen actie van de klacht: **** Indien te weinig ruimte gebruik achterkant formulier***	

Gevoerde correspondentie + data:	
Status van de klacht:	**In behandeling/ afgehandeld**

Datum:

Ondertekening:

Indiener klacht
Naam:

Directie De Keerzijde
Naam:

Handtekening:

Handtekening: