

Klachtenregistratie

Doel: klachten over dienstverlening en productafhandeling worden opgelost en geregistreerd.

Processtapen	Verantwoordelijk	Documentatie
1. Ontvangen van de klacht. Ontvangen klachten worden binnen 24 uur gemeld bij de leidinggevende van Argès.	Ontvanger klacht	
2. Registratie klacht De leidinggevende registreert de klacht op het klachtenformulier en geeft de aard en oorzaak van de klacht op het klachtenformulier aan.	Leidinggevende	Klachtenformulier
3. Afhandeling klacht De leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en heeft de status van behandelaar van de klacht.	Behandelaar	Klachtenformulier
4. Ontvangstbevestiging De behandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht aan betrokkene conform het klachtenreglement.	Behandelaar	Klachtenreglement
5. Oplossen klacht De behandelaar bepaalt de te nemen acties, de tijd die nodig is voor het oplossen van de klacht en legt de informatie vast op het klachtenformulier.	Behandelaar	Klachtenformulier Klachtenreglement Argès
6. Voortgangsregistratie De behandelaar bewaakt dat alle acties ter oplossing van de klacht worden ondernomen en houdt de status hiervan bij op het klachtenformulier. De klacht wordt afgehandeld conform het klachtenreglement. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.	Behandelaar	Klachtenformulier
7. Beslissing op de klacht De behandelaar deelt de beslissing op de klacht schriftelijk aan de indiener mee conform het klachtenreglement.	Behandelaar	Klachtenreglement Argès
8. Afronding van de klacht De klacht wordt afgesloten met een tevredenheidscontrole bij de indiener door de behandelaar. Als de klacht naar tevredenheid is afgerond, wordt dit op het klachtenformulier genoteerd.	Behandelaar	Klachtenformulier
9. Analyse van de klachten Op basis van de binnengekomen klachten maakt de leidinggevende een analyse en zet zo nodig verbeteracties in gang. De analyse en verbeteracties worden vastgelegd in de kwartaalrapportage.	Leidinggevende	Kwartaalrapportage

1. Registratie

Naam indiener:	
Soort indiener:	<input type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> opdrachtgever <input type="checkbox"/> werkgever <input type="checkbox"/> overige
Adres/ woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Klachtenreglement verzonden:	<input type="checkbox"/> ja / <input type="checkbox"/> nee

Naam behandelaar*:	
Adres:	
Datum ontvangst klacht:	
Manier van indienen:	<input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> mondeling
In behandeling genomen:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee, reden:
Volgnummer:	

* De behandelaar van de klacht is verantwoordelijk voor afhandeling van de klacht binnen vier weken.

2. Aard en oorzaak van de klacht

Soort klacht, aangaande:

bejegening

privacy

werkmethode

administratieve afhandeling

financiële afspraken

doorlooptijden

overige

Omschrijving klacht c.q. tekortkoming (indien nodig, bijlagen en correspondentie toevoegen):

Omschrijving oorzaak/ veroorzaker van de klacht c.q. tekortkoming (indien intern, vestiging/ afdeling benoemen):

3. Acties

Te ondernemen acties:	Wie onderneemt de actie:	Datum afronding:
1.		
2.		
3.		

4. Afronding klacht

Datum afronding klacht:	Datum tevredenheidcontrole bij indiener: