

Klachtenprocedure SVS

1. Mondelinge klachten (en opmerkingen) die geuit c.q. ingediend worden bij een medewerker en/ of manager van SVS dienen door de betreffende medewerker/ manager te worden geregistreerd via een daarvoor bestemd klachtenformulier en direct te worden doorgestuurd naar de kwaliteitsmedewerker. Indien mogelijk lost de ontvanger van de klacht ook direct de klacht op.
2. Schriftelijke klachten (en opmerkingen) die geuit c.q. ingediend worden bij een medewerker en/ of manager kunnen doorgestuurd worden naar kwaliteitsmedewerker die de klacht registreert op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Indien mogelijk lost de ontvanger van de klacht ook direct de klacht op en stelt de kwaliteitsmedewerker hiervan op de hoogte.
3. De kwaliteitsmedewerker bevestigt de klager binnen 2 werkdagen schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat er afhankelijk van de zwaarte van de klacht binnen 10 werkdagen na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Indien blijkt dat deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hierover tijdig schriftelijk bericht.
4. De kwaliteitsmedewerker beoordeelt de klacht en maakt n.a.v. het klachtenformulier een klachtendossier aan indien de zwaarte van de klacht dit vraagt en stuurt deze door naar de klachtverantwoordelijke.
5. De klachtverantwoordelijke bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt alle informatie. Indien nodig wordt nadere informatie bij de klager opgevraagd. De verantwoordelijke bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming. De klachtverantwoordelijke neemt een standpunt in en informeert de klager schriftelijk (met cc naar de kwaliteitsmedewerker) over dit standpunt en legt het standpunt vast in het klachtdossier.
6. Mocht de klager niet akkoord gaan met het standpunt, dan volgt er een vervolprocedure.
7. Na afhandeling klacht informeert de kwaliteitsmedewerker per mail of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

