

# Procedure klachtenafhandeling

---

Versie 1.0 | Definitief | 7 augustus 2020

## 1 Inleiding

Als CCV willen wij een excellente dienstverlening en service bieden voor onze klanten. Wij geloven dat een goede verbinding met onze klanten, partners en belanghebbenden de basis is van een klantgericht bedrijf. Zo kunnen we blijven groeien en innoveren. We vinden de mening van onze klanten en mensen waar we mee werken dan ook erg belangrijk. Ook op die momenten als zij ergens niet tevreden over zijn of als wij niet aan de verwachting van onze klant (kunnen) voldoen. Want juist dan heeft onze klant ons het hardst nodig.

In dit document wordt de procedure rondom klachtafhandeling toegelicht. Hoe kan je je klacht of feedback aan ons kenbaar maken, hoe gaan wij hier vervolgens mee om en wat zijn onze ambities op gebied van de afhandeling? Met een klacht doelen we op een uiting van onvrede van een klant over de dienstverlening of producten van CCV. Met klantfeedback bedoelen we tips of ideeën van klanten aan de hand waarvan we onze dienstverlening of producten kunnen verbeteren.

## 2 Indienen van klachten en klantfeedback

### 1. Een klacht of feedback indienen

Misschien ben je boos of teleurgesteld over onze dienstverlening. Of heb je een tip of wil je ons wijzen op verbeterpunten. Wat het ook is, we willen de drempel om je mening met ons te delen zo laag mogelijk houden. Je kiest daarom zelf hoe je ons wilt bereiken. Vul bijvoorbeeld eenvoudig het [online formulier](#) in, of neem telefonisch contact met ons op via 088 228 9849. Via telefoon krijg je direct een medewerker te spreken en kan je, waar mogelijk, direct worden geholpen.

### 2. Ontvangstbevestiging

Kies je voor een melding via het formulier? Dan ontvang je van ons binnen 24 uur een bevestiging per mail. Als we nog aanvullende informatie nodig hebben, dan nemen we daarvoor nog contact met je op.

### 3. Terugkoppeling

Uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht of feedback, ontvang je van ons een inhoudelijk terugkoppeling. We gaan dan samen in overleg over een passende oplossing en afhandeling van het probleem.

Is je vraagstuk complex? Dan kan het iets langer duren om tot een passende oplossing te komen. Hierover zullen we je informeren. We streven er wel naar om alle klachten uiterlijk binnen 34 werkdagen af te handelen.

### 4. Ik ben het niet eens met de uitkomst!

We proberen altijd een passende oplossing te vinden voor alle klachten. Maar het kan voorkomen dat je het toch niet eens bent met de uitkomst. In de schriftelijke terugkoppeling is beschreven wat je kan doen als je bezwaar wilt maken tegen de geboden oplossing.

## 3 Analyse en continu verbeteren

We willen graag leren van onze klanten om onze producten, diensten en processen te verbeteren. Binnenkomende feedback en klachten zullen daarom in een continu proces geanalyseerd en gecontroleerd worden. Zowel op inhoud, als op het proces van afhandeling. De rapportages zullen binnen CCV worden gedeeld met alle bestuursorganen, om maximaal te kunnen leren en te verbeteren. Zo kunnen we onze klant in de toekomst nog beter van dienst zijn.