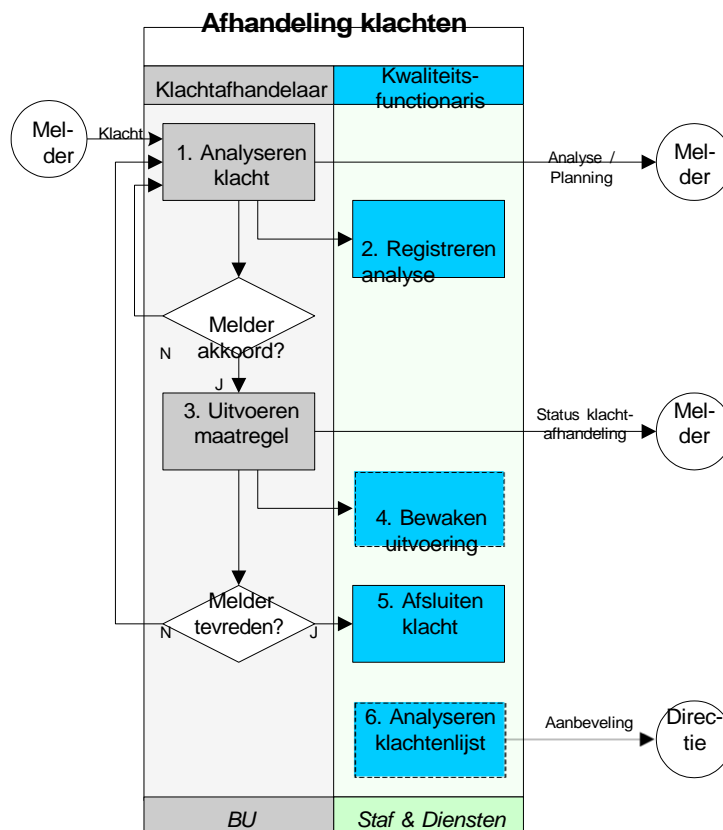


## Klachtafhandeling (KWM-AK v11 261010)

**Omschrijving** Zowel externe partijen als medewerkers kunnen klachten over de dienstverlening en producten van Aareon indienen. Kwaliteitsmanagement registreert en bewaakt de afhandeling van deze klachten door een MT-lid en rapporteert intern over de status.

### Flow



### Verloop

Stap	Beschrijving
1	<p>De klachtafhandelaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ analyseert de klacht;</li> <li>○ stelt een maatregel (incl. planning) voor aan de melder;</li> <li>○ informeert de kwaliteitsfunctionaris en de accountmanager over de klacht en de gemaakte afspraken;</li> <li>○ controleert of de melder akkoord gaat met de voorgestelde maatregel: <ul style="list-style-type: none"> <li><u>nee</u>: doorloopt stap 1 opnieuw;</li> <li><u>ja</u>: gaat naar stap 3.</li> </ul> </li> </ul>

2	De kwaliteitsfunctionaris: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ registreert de klacht en de bijbehorende informatie;</li> <li>○ rapporteert over de klacht aan MT leden, accountmanager en de manager Service Desk.</li> </ul>	
3	De klachtafhandelaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ voert de maatregel volgens afspraak uit;</li> <li>○ houdt de kwaliteitsfunctionaris en de accountmanager op de hoogte van de status;</li> <li>○ controleert na afloop of de melder tevreden is met de uitgevoerde maatregel:</li> </ul>	
	<b>als...</b>	<b>dan...</b>
	Klant tevreden	meldt aan de melder dat de klacht gesloten wordt en geeft de kwaliteitsfunctionaris opdracht de klacht te sluiten
	Klant nog steeds ontevreden	bekijk of er gezamenlijk tot een oplossing gekomen kan worden. Is dit niet het geval, biedt de klant dan de mogelijkheid om de klacht conform het ICT-mediation reglement bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering voor te leggen (zie artikel 12 van Fenit voorwaarden).
4	De kwaliteitsfunctionaris: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bewaakt de uitvoering van de registratie;</li> <li>○ registreert de aanvullende informatie over de status van de klacht;</li> <li>○ rapporteert het statusoverzicht aan de directie/MT, de manager Service Desk en Sales.</li> </ul>	
5	De kwaliteitsfunctionaris sluit de klacht af en verwerkt dit in het statusoverzicht.	
6	De kwaliteitsfunctionaris: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ analyseert per kwartaal de binnengekomen klachten;</li> <li>○ geeft de directie zo mogelijk een aanbeveling voor preventie van klachten.</li> </ul>	

**Werkinstruc-tie**

Instructie voor kwaliteitsfunctionaris: [het registreren en bewaren van een klacht](#)

**Prestatie-indicatoren**

Indicator	Norm
Doorlooptijd ontvangstbevestiging	< 4 werkdagen

Aantal binnengekomen, openstaande en afgehandelde klachten per kwartaal	
% klanten tevreden over afhandeling	95%

**Toepasselijk recht en geschillen**

1. De overeenkomsten tussen Aareon en de klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
2. Geschillen welke tussen Aareon en de klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen leverancier en Melder gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage, overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
3. Teneinde een minnelijke oplossing van een bestaand of mogelijk toekomstig geschil te beproeven, kan de meest gerede partij steeds een ICT-mediation conform het ICT-mediation reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering beginnen. ICT-mediation conform dit reglement is gericht op bemiddeling door een of meer mediators. Deze procedure leidt niet tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat wenst, de procedure van ICT-mediation passeert en al aanstonds de in lid 2 genoemde geschillenregeling volgt.
4. Contactgegevens:  
Stichting Geschillenoplossing Automatisering  
Herenweg 115  
2105 MG Heemstede