

Klachten van klanten van ECM

- Doel:** Doel van deze procedure is het zorgvuldig en efficiënt afhandelen van klachten van klanten en adequaat reageren op verbetervoorstellen. Dit alles met het oog op verbetermaatregelen. Uitgangspunt bij deze procedure is dat iedere klacht en ieder signaal serieus in behandeling genomen. Registraties van klachten worden zorgvuldig gearchiveerd en gebruikt als input voor verbetermaatregelen. Minimaal één keer per jaar voert de projectleider een analyse uit van de registraties met het oog op mogelijke oplossingen en brengt hiervan anoniem verslag in het jaarverslag examinering. Als deze procedure niet tot tevredenheid bij de klant leidt, dan staat hem de mogelijkheid open om (schriftelijk) in beroep te gaan bij het ECM bestuur.
- Definiëring**
- Signaal:** Een signaal betreft opmerkingen over de gang van zaken rond en tijdens een examen. Een signaal behoeft geen feitenonderzoek. Een signaal wordt geregistreerd en de signaalgever krijgt een reactie vanuit ECM.
- Klacht:** Een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in de examinering van ECM heeft ervaren. Een klacht behoeft onderzoek naar de feiten en een 'oordeel' over de gegrondheid van de klacht. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen en als 'signaal' behandeld.
- Werkwijze**
1. De medewerker ontvangt een klacht of signaal (in de breedste zin van het woord) schriftelijk. Bij een mondelinge klacht wordt het verzoek gedaan dit schriftelijk (via mail) te doen.
 2. De medewerker beoordeelt of de klacht of afhandeling er van binnen zijn verantwoordelijkheid en bevoegdheid valt en informeert zo nodig per omgaande de verantwoordelijk medewerker.
 3. Binnen drie dagen na ontvangst van de klacht bevestigt de verantwoordelijk medewerker de ontvangst (telefonisch, schriftelijk of anders).
 4. De verantwoordelijk medewerker onderzoekt of de klacht terecht is door hoor en wederhoor en formuleert een oplossing met eventueel een extra prestatie.
 5. De verantwoordelijk medewerker neemt zo spoedig mogelijk contact op met de klant en biedt een oplossing aan.
 6. Indien relevant neemt de verantwoordelijk medewerker twee weken na uitvoering van de oplossing contact op met de klant om te informeren naar de tevredenheid.
 7. De archiefhouder archiveert een schriftelijke weergave van de klacht en oplossing in het klachtenarchief van de afdeling (bewaartermijn: 3 jaar).