

Klachtenprocedure

Doel

Qualigraf streeft ernaar dat haar klanten tevreden zijn over de kwaliteit van haar dienstverlening en probeert dit continu te verbeteren. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Daarvoor is deze klachtenprocedure opgesteld.

Deze klachtenprocedure beschrijft de stappen die Qualigraf onderneemt om klachten van klanten op een professionele en efficiënte manier te behandelen. Het doel van deze procedure is:

- Klanttevredenheid te vergroten door klachten serieus te nemen en op te lossen;
- Te leren van klachten om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren.

Definitie

Een **klacht** is een uiting van ontevredenheid van een klant of gebruiker over de geleverde software, gebruiksgemak of dienstverlening, waarbij wordt aangegeven dat verwachtingen of afspraken niet zijn nagekomen. Technische problemen of bugs worden niet als klacht beschouwd, tenzij de klant expliciet ontevredenheid uit over de afhandeling, herhaling of impact daarvan.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle klachten van klanten over de diensten van Qualigraf, ongeacht het kanaal waarop het binnenkomt. Op basis van ISO 9001:2015

Let op: Klachten van klanten die zich nog in de implementatiefase bevinden (dus nog niet volledig zijn opgeleverd), vallen buiten de reikwijdte van deze klachtenprocedure.

Rollen & Verantwoordelijkheden

- **Klachtenbehandelaar:** De afdeling die verantwoordelijk is voor het toezien op de afhandeling van klachten.
- **Afdelingsmanager:** Verantwoordelijk voor het controleren van de voorgestelde oplossingen en eventuele escalaties.
- **Kwaliteitsmanager:** Verantwoordelijk voor het bewaken van het proces en rapporteren van trends aan het management.

Indienen van een klacht

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij Qualigraf.

- Mondelinge klachten kunnen telefonisch worden ingediend, tijdens het bezoek op uw kantoor van één van onze consultants of via een afspraak bij ons op kantoor; Alle klachten dienen alsnog geregistreerd te worden via het ticketsysteem.
- Schriftelijke klachten kunnen worden ingediend via het online klachtenformulier op de website van Qualigraf (www.qualigraf.com), of via de webapp, door in de bovenbalk op de headset te klikken.
- Schriftelijke klachten kunnen tevens worden ingediend via e-mail naar klachten@qualigraf.nl. Klachten die per post worden ingediend, dienen tevens per e-mail te worden verzonden.

Inhoud van de klacht

Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, vragen wij u om zoveel mogelijk van de volgende informatie in uw klacht mee te nemen:

- Welke dienst(en) u van Qualigraf afneemt;
- Wie uw primaire contactpersoon is;

- Waarop uw klacht van toepassing is (bijv. een bepaalde dienst, medewerker, communicatie aan u gericht);
- Omschrijving van uw klacht;
- Om contact met u op te nemen: uw naam, bedrijfsnaam, emailadres en/of telefoonnummer en, indien van toepassing, de URL of link van de plek waar u de klacht ervaart.

Behandeling van de klacht

Uw ingediende klacht zal binnen 5 werkdagen inhoudelijk worden beantwoord. De klachtbehandeling omvat de volgende stappen:

1. Registratie van de klacht;
2. Beoordeling van de klacht;
3. Onderzoek naar de oorzaak van de klacht;
4. Als de klacht technische opvolging vereist, wordt een ticket aangemaakt voor de ontwikkelafdeling.;
5. Uitvoering van het ontwikkelticket;
6. Evaluatie van de klachtbehandeling.

Termijnen

De klachtenbehandelaar zal u binnen 5 werkdagen informeren over de ontvangst van de klacht. Wij streven ernaar uw klachtbehandeling binnen 10 werkdagen af te ronden. In gevallen waarin dit niet haalbaar is, zal u hierover worden geïnformeerd.

Communicatie

De klachtbehandelaar zal u tijdens de klachtenbehandeling op de hoogte houden van de voortgang.

Tevredenheidsonderzoek

Na afronding van de klachtbehandeling zal Qualigraf u vragen om een tevredenheidsonderzoek in te vullen. Zo kunnen wij beoordelen of de genomen maatregelen effectief zijn gebleken en ook horen wij graag hoe u de klachtenprocedure heeft ervaren.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alle klachten worden standaard 3 jaar bewaard, tenzij u hier bezwaar op heeft en ons schriftelijk een verzoek indient tot verwijdering van de klacht.

Wijzigingen

Deze klachtenprocedure kan worden gewijzigd door het (top)management.

Contactgegevens

Qualigraf B.V.

Draai 9, 3311 JJ

Dordrecht

088 374 7137

klachten@qualigraf.nl

<https://qualigraf.com>

Klachtenprocedure en -formulier

Deze klachtenprocedure is te raadplegen op de website van Qualigraf. Via onze website kunt u tevens een online klachtenformulier invullen.

Referentie

ISO 9001:2015, sectie 10.2 Non-conformiteit en corrigerende maatregelen