

# Qarebase



## Qarebase Company klachtenprocedure



# Qarebase Company Klachtenprocedure

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Definities	3
3. Doelstelling	4
4. Klachtenprocedure	4
5. Kwaliteitsverbetering	5
6. Ingangsdatum	5



## Qarebase Company Klachtenprocedure

### 1. Inleiding

Qarebase Company tracht u te allen tijde zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over – een bepaald aspect van – onze dienstverlening of over de kwaliteit van één van onze producten (anders dan software bugs en/of ontbrekende software functionaliteiten). Deze klachtenprocedure geeft uitleg wat u dan kunt doen.

### 2. Definities

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende onze dienstverlening en/of producten, door of namens de klant kenbaar gemaakt.

#### **Klager**

De klant of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### **Klachtenprocedure**

De door Qarebase Company gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### **Klachtenregeling**

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door Qarebase Company gehanteerde klachtenprocedure.

#### **Klachtenregistratieformulier**

Een formulier te gebruiken voor het indienen van een klacht volgens de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

#### **Klachtverantwoordelijke**

De persoon aan wie binnen Qarebase Company de behandeling van de klacht is toegewezen.

#### **Klachtdossier**

Een dossier met daarin alle informatie betreffende één klacht. De klachtverantwoordelijke maakt en beheert dit dossier.



## Qarebase Company Klachtenprocedure

### 3. Doelstelling

De doelstellingen van deze klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen redelijke termijn op een vooraf kenbare wijze constructief af te handelen;
2. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
3. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van een periodieke klachtenanalyse en daaraan gekoppelde verbeteracties.

### 4. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure van Qarebase Company bestaat uit de onderstaande 5 stappen:

#### **Ad1. Indienen klacht**

U kunt uiterlijk binnen twee maanden na de feitelijke ontdekking van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd een klacht indienen. Gebruik hiervoor het klachtenregistratieformulier dat beschikbaar is via <https://www.qarebase.nl>

#### **Ad2. Toekennen klachtverantwoordelijke**

Qarebase Company kent, na ontvangst van de klacht, een klachtverantwoordelijke toe die van uw klacht.

#### **Ad3. Ontvangst klacht bevestigen**

De klachtverantwoordelijke bevestigt binnen 14 dagen de ontvangst van uw klacht.

#### **Ad4. Behandeling van de klacht**

De klachtverantwoordelijke formeert een klachtdossier, waarin minimaal de volgende gegevens worden opgenomen:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- de naam van de klachtverantwoordelijke;
- de omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

U heeft te allen tijde recht op inzage in uw klachtdossier.



## Qarebase Company Klachtenprocedure

De klachtverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier met een ander binnen Qarebase Company als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe);
- neemt een standpunt in;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

### **Ad5. Terugkoppeling**

Het ingenomen standpunt betreffende klacht wordt door de klachtverantwoordelijke aan u teruggekoppeld. U wordt verzocht binnen 14 dagen te reageren op het ingenomen standpunt.

Indien u niet akkoord gaat, vragen wij u een gemotiveerde reactie te geven. Als er na sluiting van de standpuntwisseling, doch uiterlijk 30 dagen na communicatie van het ingenomen standpunt, nog steeds sprake is van een blijvend geschil, kunt u ervoor kiezen om gerechtelijke stappen te ondernemen.

Als de klacht voor beide partijen naar tevredenheid is afgehandeld, of als de reactietermijnen worden overschreden wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

## **5 Kwaliteitsverbetering**

Alle gemelde klachten worden periodiek (minimaal één maal per jaar) geanalyseerd. Indien van toepassing worden er verbeteracties uitgevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening en/of producten te verbeteren.

## **6 Ingangsdatum**

Deze regeling gaat in op 1 januari 2019 en vervangt eventuele voorgaande regelingen.

