Norcon\_MSD\_7\_9\_1

Klachtenbehandeling
–
Procesbeschrijving

# Stap 1 - Het ontvangen van een klacht

1. Een klacht kan via verschillende communicatiewegen toekomen: via brief, per mail of telefonisch. De ontvangst van de klacht kan door ieder personeelslid NORCON bv gebeuren.
2. Indien een klacht mondeling wordt geformuleerd, wordt aan de klager gevraagd de klacht schriftelijk te formuleren.

# Stap 2 - Het registreren van een klacht

1. Ieder personeelslid dat een klacht ontvangt, laat de klacht onmiddellijk in het klachtregistratiesysteem van NORCON bv registreren door middel van email naar de klachtenbehandelaar. Dit kan door een email te sturen naar info@norcon.be met vooraan in het onderwerp de melding “KLACHT”. Deze mailbox wordt door alle bestuurders van NORCON BV gelezen en bereikt dus steeds de klachentenbehandelaar en backup klachtenbehandelaar.
2. Het tijdstip van de registratie geldt als aanvangspunt voor de behandelingstermijn van 6 weken. Hierbij worden alle relevante gegevens opgenomen: datum ontvangst - identificatie klager - omschrijving klacht.

# Stap 3 – Ontvankelijkheidonderzoek

1. Vooraleer een klacht wordt behandeld, oordeelt de klachtenbehandelaar of de klacht ontvankelijk is. De klacht is onontvankelijk indien het gaat om:
* anonieme klachten;
* vage klachten;
* klachten over materie waarvoor NORCON bv geen bevoegdheid heeft.
1. De klachtenbehandelaar vraagt het advies van het managementteam indien er discussie kan zijn omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.

# Stap 4 - Ontvangstmelding

1. De klachtenbehandelaar brengt de klager met een ontvangstmelding op de hoogte van zijn beslissing omtrent de ontvankelijkheid van de klacht.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de reden van niet verdere afhandeling in het antwoord vermeld. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt de klager op de hoogte gebracht van de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.
3. De klachtenbehandelaar verstrekt tegelijkertijd informatie over de verdere klachtenprocedure, waarbij met name aangegeven wordt wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht en wat de termijn is.

# Stap 5 – Het onderzoeken van een klacht

1. De klachtenbehandelaar stelt een onderzoek in naar de gegrondheid en de achterliggende oorzaak van de klacht. Indien de voorgestelde termijn niet behaald wordt, dient de klachtenbehandelaar aan de klager te melden waarom de klacht nog niet werd afgehandeld.
2. De klachtenbehandelaar voert zijn onderzoek uit. Indien tijdens het onderzoek van de klacht een afwijking wordt vastgesteld, wordt ook de afwijkingsprocedure (Norcon\_MSD\_7\_10) opgestart. Deze procedure helpt zowel bij het in kaart brengen en beperken van de directe gevolgen van de afwijkingen als het opstarten en controleren van corrigerende maatregelen.

# Stap 6 – Antwoord aan de klager

1. Vervolgens stelt de klachtenbehandelaar een gemotiveerde brief voor de klager op. Deze bevat de beoordeling van de klacht en, indien van toepassing,de ondernomen maatregelen en/of het voorstel van oplossing.

Alvorens deze brief aan de klager te bezorgen, zal de klachtenbehandelaar zijn voorgestelde uitkomst voorleggen aan een medewerker van NORCON BV die niet betrokken was bij de klachtenbehandeling en -in tegenstelling tot de klachtenbehandelaar- zo weinig mogelijk betrokken was bij het onderwerp van de klacht.

Na goedkeuring van deze onafhankelijke persoon kan de uitkomst dan worden gecommuniceerd naar de klager.

# Stap 7 – Registeren van de afhandeling

1. De klachtenbehandelaar registreert de afhandeling van de klacht in het klachtregistratiesysteem. In dat klachtenrapport vermeldt hij de beoordeling van de klacht en de ondernomen maatregelen of het voorstel van oplossing.

# Stap 8 – Het opvolgen van een klacht

1. Zesmaandelijks maakt de klachtenbehandelaar, indien er nieuwe klachten zijn, een verslag van de behandelde klachten en voorstellen tot verbetering. Hij rapporteert aan het managementteam. Dit verslag maakt ook melding van de onontvankelijk verklaarde klachten en de motivering van de onontvankelijkheid.
2. Indien de klacht het gevolg is van het niet naleven van de procedures zoals vastgelegd in norcon.be/ManSys, zal het management van NORCON BV een emailcommunicatie sturen waarin de aandacht op de betreffende procedure gevestigd wordt. Deze communicatie wordt gericht aan alle personeelsleden die betreffende procedure nodig hebben bij het uitvoeren van hun verantwoordelijkheden.

Versiegeschiedenis

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum JJJJ/MM/DD** | **Wijzigingen** |
| V1.0 | 2021/12/06 | Initiële versie |
| V1.1 | 2021/12/15 | Communicatie rond naleven procedures toegevoegd (stap 8) |
| V1.2 | 2022/03/23 | Validatie door onafhankelijk persoon toegevoegd aan stap 6. |
| V1.3 | 2022/04/14 | Verwijzing naar Norcon\_MSD\_7\_10 toegevoegd. |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |