



NOORDKOP

KLACHTENPROCEDURE

BELBUS NOORDKOP

Versie 1, juni 2012
Versie 2, februari 2017

Inleiding

Het motto van de belbus is

WE DOEN WAT WE BELOVEN

De visie en doelstellingen van de belbus worden vertaald in gewenst, adequaat vervoer van deur tot deur tegen een betaalbare prijs.

Doelstellingen en uitgangspunten van de belbus:

1. De vereniging heeft als hoofddoelstelling: Het bevorderen van doelmatig, adequaat, betaalbaar en vraagafhankelijk vervoer van deur tot deur, met begin- en / of eindpunt in de gemeente Hollands Kroon
2. De vereniging heeft als subdoelstelling: Het bevorderen van mobiliteit en mogelijkheden van sociaal verkeer
3. De vereniging heeft tot doelgroep: Inwoners en tijdelijke inwoners van Hollands Kroon

Uitgangspunten klachten en klachtenprocedure:

- **een ontevreden klant klaagt**
- **de klager is tevreden over de klachtafhandeling**

a. Een ontevreden klant klaagt

Als een klant ontevreden is over de dienstverlening van de belbus, dan moet de klant de mogelijkheden hebben om klachten “kwijt” te kunnen. De klant moet op een laagdrempelige manier de mogelijkheid hebben om contact met de belbus te hebben

b. De klager is tevreden over de klachtafhandeling

De klant die een klacht heeft over de diensten van de belbus wil gehoord worden en een reactie krijgen op zijn of haar klacht.

De belbus reageert binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht.

De klant krijgt binnen twee weken een inhoudelijke reactie van de belbus.

Alle betrokken partijen worden gehoord.

De klachtenprocedure

De procedure voor ontvangen en afhandelen van klachten in vijf stappen:

1. Visie
2. Contact
3. Klachtenprocedure
4. Leren van klachten

– Visie

De belbus heeft 100% tevreden klanten.

Is een klant toch ontevreden en dient hij of zij een klacht in, dan is de belbus toegankelijk voor een klacht en handelt de belbus een klacht af in de daarvoor gestelde periode.

De klant wordt op respectvolle wijze te woord gestaan.

– Contact

De belbus is van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 12.00 uur telefonisch bereikbaar op nummer 0224 227709. Per mail is de belbus bereikbaar op secretariaat@belbusnoordkop.nl. Op de website www.belbusnoordkop.nl kan onder de pagina “contact” een formulier ingevuld worden met

de mogelijkheid een **reactie, vraag, suggestie of klacht** te laten weten aan de belbus. Dit formulier komt vervolgens bij het secretariaat die de e.e.a. binnen de gestelde termijn afgehandeld. Er kan ook telefonisch gereageerd worden, per mail of per post (Belbusvereniging, Postbus 59, 1733 ZH Nieuwe Niedorp).

– Klachtenprocedure

Een klacht wordt als klacht behandeld als deze bij het secretariaat als klacht binnenkomt. Bij voorkeur komt een klacht via het officiële klachtenformulier binnen. Het klachtenformulier is te vinden op de website en in de voertuigen. Klachten die op een andere wijze worden ontvangen worden ook in behandeling genomen.

De ontvangst van een klacht wordt per omgaande bevestigd. Het secretariaat administreert de klacht. Het secretariaat onderzoekt de klacht binnen veertien dagen. De werkwijze is die van hoor en wederhoor.

Uiterlijk binnen drie weken krijgt de klager uitsluitel over de klacht.

– Leren van klachten

Klachten hebben een centrale plaats in de vorming van het beleid van de belbus. Er is een heldere structuur voor de vrijwilligers hoe te handelen met klagende klanten. Alle vrijwilligers hebben een beeld van de visie en de uitgangspunten van de belbus. Een goed werkende klachtenprocedure is medebepalend voor een goed functionerende dienstverlening.

a) Meetinstrumenten voor tevredenheid

Om de tevredenheid en ontevredenheid te kennen heeft de belbus verschillende parameters ontwikkeld. Er zijn diverse resultaatmetingen die de voortgang meten, te weten de weekoverzichten van het gebruik van de belbus, het bezoek aan de website, de motivatie van de keuze voor de belbus, de herkomst van de klanten per dorpskern, de maandrapportages aan de gemeente. Deze rapportages zijn belangrijke indicatoren voor de vaststelling en bijsturing van het beleid.

b) Klachten

Klachten zijn belangrijke indicatoren om vastgesteld beleid te toetsen en nieuw beleid mede vorm te geven. Dit beleid heeft een formele klachtenprocedure. Onderdelen van de klachtenprocedure zijn het klachtenformulier (bijlage I) en de tevredenheid enquête (bijlage II).

c) Betrokkenheid van de klanten

We nodigen klanten van harte uit om gebruik te maken van de mogelijkheden om betrokken te zijn bij het beleid van de belbus. Dat kan door gebruik te maken van de klachtenprocedure en door deelname aan de jaarlijkse algemene ledenvergadering (ALV). Ook via de communicatiemogelijkheden met de belbus kan betrokkenheid worden getoond. Mensen kunnen zich ook melden als vrijwilliger bij de belbus.

d) Interne organisatie

Samengevat is de werkwijze van de belbus:

- ontvangstbevestiging van een klacht – binnen 7 dagen
- onderzoeken van de klacht
- termijn van reageren op een klacht – binnen 14 dagen
- indicatie van de afhandeltermijn – binnen 21 dagen

Klachtadministratie:

- Klachten archiveren (Bijlage III)
- Meten van tevredenheid over klachtafhandeling

Bijlage I

REACTIES, VRAGEN, SUGGESTIES, KLACHTEN

Heeft u een reactie, een klacht of wilt u gewoon een reactie geven op de belbus, heeft u een vraag, een suggestie, een tip of advies?

Via het onderstaande formulier kunt u uw reactie kwijt.

Ik heb een

- vraag
- suggestie
- tip
- advies
- klacht
- reactie

Naam -

Adres -

Woonplaats -

Postcode -

Telefoonnummer -

Emailadres -

Datum -

Omschrijving -

Met dank, namens

Bestuur Belbusvereniging Noordkop.

Bijlage II

Wat vindt u van uw Belbus?

Beste leden van de Belbusvereniging Noordkop,

Als bestuur van de Belbusvereniging Noordkop zijn wij uiteraard zeer benieuwd hoe leden over ons en onze dienstverlening denken. Wilt u zo vriendelijk zijn om onderstaande vragen te beantwoorden? Alle gegevens die u voor dit onderzoek aan ons verstrekt worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Hiermee kunnen wij blijven werken aan het verbeteren van onze klantenservice en klanttevredenheid.

Wilt u na het invullen dit formulier terugmailen naar secretariaat@belbusnoordkop.nl. of verzenden naar ons postadres Belbusvereniging Noordkop, Postbus 59, 1733 ZH Nieuwe Niedorp?

Bestuur van de Belbusvereniging Noordkop

Hoe vaak bent u met de belbus mee geweest?

- Ik heb er nog geen gebruik van gemaakt
- Een enkele keer
- Regelmatig

Hoe ervaart u het reserveringsgesprek met de telefonist(e)?

- Onvriendelijk, want Klik hier als u tekst wilt invoeren.
- Zoals verwacht
- Boven verwachting

Hoe ervaart u de auto's waarin u vervoerd wordt?

- Valt mij tegen, want Klik hier als u tekst wilt invoeren.
- Zoals ik het verwacht
- Boven verwachting

Hoe klantvriendelijk is uw chauffeur?

- Niet, want Klik hier als u tekst wilt invoeren.
- Zoals ik het verwacht
- Bijzonder klantvriendelijk

Wat vindt u over het algemeen van hun rijstijl?

- Niet prettig, omdat Klik hier als u tekst wilt invoeren.
- Goed
- Uitstekend

Hoe ervaart u onze service over het algemeen?

- Valt mij tegen, want Klik hier als u tekst wilt invoeren.
- Zoals verwacht
- Boven verwachting

Wat kunnen wij zeker nog verbeteren volgens u?

Klik hier als u tekst wilt invoeren.



NOORDKOP

Bijlage III

INTERN KLACHTREGISTRATIEFORMULIER

Datum ingekomen klacht:

Datum ontvangstbevestiging:

Klant:

Klacht:

Klachtafhandeling:

Behandeld door:

Datum afhandeling:

Bijlage VI

