



NOORDKOP

# KLACHTENPROCEDURE

## BELBUS NOORDKOP

Versie 1, juni 2012  
Versie 2, februari 2017  
Versie 3, december 2022  
Versie 4, maart 2023

## Inleiding

Het motto van de belbus is

# WE DOEN WAT WE BELOVEN

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 en op een laagdrempelige manier contact met de belbus te hebben.

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

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

Alle betrokken partijen worden gehoord.

### b. De klager is tevreden over de klachtafhandeling

De klager is tevreden als zijn klacht serieus wordt genomen door de belbus.

## De klachtenprocedure

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

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

### 1. Visie

De belbus streeft naar 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.

### 2. Contact

De belbus is van maandag tot en met donderdag tussen 9.00 en 12.00 uur telefonisch bereikbaar op nummer 0224 422140. Per mail is de belbus bereikbaar op [secretariaat@belbusnoordkop.nl](mailto:secretariaat@belbusnoordkop.nl). Op de website [www.belbusnoordkop.nl](http://www.belbusnoordkop.nl) kan onder de pagina “contact” een formulier ingevuld worden met de mogelijkheid om een reactie, vraag, suggestie of klacht door te geven aan de belbus. Dit formulier komt vervolgens bij het secretariaat die e.e.a. binnen de gestelde termijn afhandelt.

Er kan ook telefonisch gereageerd worden, per mail of per post (Belbusvereniging, Winkelerzand 37, 1731 LR Nieuwe Niedorp).

### 3. 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.

#### 4. 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.

#### Samenvatting

Samengevat is de werkwijze van de belbus na ontvangst van een klacht:

- a. ontvangstbevestiging van een klacht – binnen 7 dagen
- b. onderzoeken van de klacht
- c. termijn van reageren op een klacht – binnen 14 dagen
- d. indicatie van de afhandeltermijn – binnen 21 dagen Klachtadministratie
- e. Klachten archiveren
- f. Meten van tevredenheid over klachtafhandeling