



KLACHTENPROCEDURE sSprong B.V.

Kwaliteit staat hoog in het vaandel bij sSprong. Dat betekent niet dat u als klant altijd tevreden over ons bent. In het geval dat u een klacht heeft dan willen wij weten wat er aan de hand is om te kijken wat wij daar aan kunnen doen.

Doel

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten binnen de organisatie. Door deze structurering dienen klachten van klanten (zowel intern als extern) zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld;
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Geheimhouding

sSprong verbindt zich tegenover Opdrachtgever tot geheimhouding van alle bedrijfsinformatie die sSprong tijdens het uitvoeren van de Overeenkomst mocht verkrijgen of heeft verkregen en zal dit opleggen aan door haar ingeschakelde derden.

Melden klacht

1. Klachten kunnen schriftelijk (of via de website) worden ingediend bij:

sSprong
t.a.v. directie
Albert Einsteinweg 13
5151 DK Drunen

2. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de indiener.
3. De afhandeling van de klacht valt onder eindverantwoordelijkheid van de directie.
4. Binnen twee weken kunt u een schriftelijke reactie verwachten.

Behandelen van een klacht

1. De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant (de klager).
2. De ontvanger legt de oplossing vast in het klachtenregistratiesysteem.
3. Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze aan de directeur voorgelegd.
4. De klager ontvangt binnen twee weken een reactie.
5. In het klachtenregistratiesysteem dient te worden vermeld:
 - behandelaar van klacht;
 - oorzaak;
 - oplossing;
 - wel/niet overeenstemming met klant;
 - datum.



Vaststellen oorzaak en oplossen klacht

1. De behandelaar, indien nodig in overleg met de directeur, stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn.
2. Oorzaak en oplossingen moeten in het klachtenregistratiesysteem worden aangegeven. Indien de klant niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing kan de klant zich wenden tot de Commissie van Bezwaar onder leiding van de heer **Hans van der Meulen**, freelance docent aan University of Economics in Prague (Vysoká škola ekonomická v Praze), Dyade Academy (Nederland) en Audencia - School of Management in Nantes; **h.vandermeulen@sprong.nl**, t.a.v. Hans van der Meulen.
3. De uitspraak van de commissie van bezwaar is in alle gevallen bindend. Eventuele consequenties worden door sSprong binnen twee weken afgehandeld.

Algemeen

1. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht.
2. De directeur is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.
3. Registraties De klachten wordt ingevoerd in het klachtenregistratiesysteem.
4. Analyse van de klachten De directeur doet hiervan periodiek verslag aan de organisatie. De directeur verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
5. De directeur doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.