



# Klachtenprocedure

## Doczero B.V.

*Doczero vat klachten altijd op als een mogelijkheid tot verbetering. Hieronder leest u hoe Doczero een ingediende klacht van een klant in behandeling neemt en afgehandeld.*

## 1. Definities

Klant: Organisatie die een overeenkomst heeft met Doczero.  
Klager: Een persoon die namens de klant een klacht indient.  
Klacht: De afwijking die de klager heeft vastgesteld.

## 2. Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle betrokken partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of een onafhankelijke derde een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen.

## 3. Doel van de procedure

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

- a. De klant zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld.
- b. Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

## 4. Werkwijze

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachtenprocedure bestrijkt twee of drie termijnen en heeft een doorlooptijd van maximaal vier of acht weken. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld.

De ontvanger van de klacht informeert de klager direct zodra duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn op te lossen. De klager dient zijn klacht persoonlijk bij Doczero in te dienen. Uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarop de klacht betrekking heeft, zich heeft voorgedaan.

1. Termijn één is de ontvangst van de klacht. De registratie van de klacht vindt plaats binnen drie werkdagen. De klant ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
2. Termijn twee is de afhandeling van de klacht. De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld.
3. Termijn drie is de uitspraak en de onafhankelijke derde. De uitspraak wordt maximaal acht weken na ontvangst van de klacht aan klant gecommuniceerd.

### 4.1 Ontvangen en registreren van een klacht

Iedere medewerker van Doczero mag klachten van klanten ontvangen. Een klacht kan per e-mail worden ingediend door een e-mail te sturen naar [support@doczero.com](mailto:support@doczero.com).

De medewerker registreert deze klacht direct na ontvangst op het Doczero klachtenformulier. Afhankelijk van de aard of ernst van de klacht wordt deze door de ontvanger zelf afgehandeld, doorspeeld naar een collega's, die over het desbetreffende onderwerp gaat of doorgegeven naar de Algemeen Directeur, P. van Gelderen.

Van een klacht dienen de volgende gegevens te worden geregistreerd:

1. Datum ontvangst
2. Naam klant
3. Contactgegevens klager (telefoon en e-mail)
4. Naam ontvanger (medewerker Doczero)
5. Korte omschrijving klacht

## **4.2 Behandelen van een klacht**

De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. De ontvanger legt de oplossing vast op het klachtenformulier. Indien de ontvanger de klacht zelf niet of niet direct kan oplossen wordt deze voorgelegd aan een collega die over het desbetreffende onderwerp gaat of aan de Algemeen Directeur.

Er dient te worden vermeld:

1. Behandelaar van klacht
2. Oorzaak
3. Oplossing
4. Datum

Doorlooptijd van klacht tot oplossing is maximaal vier weken.  
De bewaartermijn van de klacht is twee jaar.

## **4.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem**

De behandelaar, indien nodig in overleg met de collega's en/of Algemeen Directeur stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

## **5. Onafhankelijke derde**

De klant kan, als zij het voorstel om de klacht op te lossen, niet accepteert, een beroep doen op een onafhankelijke derde. De heer B. Delleman van Bascule treedt op als onafhankelijke derde in het afhandelen van de klacht. De uitspraak van deze onafhankelijk derde is bindend voor beide partijen.

## **6. Verantwoordelijkheden**

Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het correct ontvangen van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht, de archivering van het klachtenformulier en de daaraan gerelateerde documenten. De Algemeen Directeur is verantwoordelijk voor de analyse van de klachten.