

# **Naam : Klachtenafhandeling**

(wijzigingsdatum 01-09-2013)

## **Artikel : (1.0)**

De directie van de Sensotec voert een actief beleid ten aanzien van eventuele klachten van afnemers onder andere om goed “gevoel” te maximaliseren. Dit actieve beleid helpt onze relaties optimaal gebruik te maken van onze producten.

Het klachtenformulier 1.1 is opgesteld om klachten\* te registreren.

\*Het registreren van “klachten” geeft een overzicht van terugkomende mankementen. Het klachtensysteem is mede bedoeld om de eigen organisatie aan te passen. Betreffende klacht kan zowel naar een technische prestatie als naar een persoonlijke handeling gericht zijn.

Zodra een klacht geuit wordt, wordt deze geregistreerd.

Mogelijke oorzaak wordt vastgesteld, zal deze naar genoegdoening worden opgelost.

- verkoop handelt de “klacht” af, volstaat e-mail/telefonische verifiëring dat de melder van klacht naar wens is geholpen en hij/zij weer contact opneemt mocht de klacht niet verholpen zijn.

Klachten die niet telefonisch kunnen worden afgehandeld, worden door de aannemer van de klacht beoordeeld op de aard van de klacht en stelt aan de hand van de klacht vast wat de te nemen actie is en in welk tijdsbestek dit dient te worden opgelost!

De melder van de klacht wordt direct ( $\leq 5$  werkdagen) per mail op de hoogte gesteld hoe Sensotec deze gaat oplossen.

-verkoop verzoekt melder vooronderzoek naar ons toe te sturen of geeft door aan techniek d.m.v. formulier 1.1. en slaat het met volgnummer direct op.

-verkoop maakt een afspraak voor sensotec ter plaatse

De verantwoording voor een juiste afhandeling van klachten ligt bij de algemene leiding.

# Naam : Procedure klachtenregistratie

(wijzigingsdatum 01-09-2013)

## Artikel : (1.2)

