

Klachtenbehandeling

Vooraf

Klachten van gebruikers moeten op een adequate manier worden behandeld. Ze mogen niet worden beschouwd als een bedreiging maar wel als een opportuniteit om de dienstverlening te verbeteren.

Definitie van een klacht

Een klacht = een expliciete uiting van ontevredenheid van een gebruiker over de dienstverlening van de vervoersdienst

Voorbeelden van klachten

- Lange wachttijden
- Afspraken niet gerespecteerd
- Onvriendelijke behandeling door chauffeur of medewerkers van het secretariaat
- Vervoer niet aangepast aan de noden van de gebruiker
- Facturatie / kostprijs
-

Hoe kan een gebruiker een klacht uiten?

- telefonisch (050/78 85 60)
- schriftelijk:
- brief: Ziekenvervoer Vandenbrande BVBA, Stationsplein 9/001, 8730 Beernem
- e-mail: info@zkv-vandenbrande.be
- website: www.zkv-vandenbrande.be

Procedure

1. intake: registratie van de gegevens van de gebruiker en omschrijving van de klacht:
 - naam, voornaam, adres, contactgegevens
 - datum en omschrijving van de klacht
 - datum vervoer
2. Klacht onderzoeken:
 - alle nuttige en noodzakelijke info verzamelen en analyseren
3. Acties ondernemen
 - gesprek met de medewerker
 - aanpassen facturatie
 - andere
4. Antwoord formuleren naar de gebruiker
 - binnen een redelijke termijn (14 dagen)

Registratie van de klachten

Ontvangsdatum klacht	Identificatie gebruiker	Datum vervoer	Omschrijving klant	Ondernomen acties	Datum antwoord	Antwoord

