



BEHEERPROCEDURE

KLACHTEN

Het doel van deze procedure is het definiëren van de verschillende stadia en methoden voor het verzamelen en beheren van klachten die schriftelijk onder de aandacht van het management worden gebracht.

Leden van het management zijn verantwoordelijk voor de toepassing van dit klachtenmanagementsysteem.

1- DEFINITIE VAN EEN CLAIM

“Een klacht bestaat uit een handeling gericht op het doen gelden van een recht, of het opvragen van iets verschuldigd, schriftelijk verzameld.” Een klacht is dus een uiting van ontevredenheid van een klant over een professional. Een verzoek om een dienst of voordeel, een verzoek om informatie, verduidelijking of een verzoek om advies is geen klacht.

2- BESCHRIJVING VAN HET BEHEERPROCES (ALGEMENE PRINCIPES)

Indien een “stakeholder” op welke wijze dan ook zijn ontevredenheid kenbaar maakt, mondeling (face-to-face, telefonisch) of schriftelijk, wordt deze “stakeholder” uitgenodigd om zijn ontevredenheid te formaliseren door het sturen van een e-mail (of e-mail) met als bijlage het klachtenformulier te vinden aan het einde van het document in bijlage I CF ter attentie van het CF-management.

Binnengekomen klachten worden redelijk en snel afgehandeld.

De “klager” wordt geïnformeerd over de procedures voor de afhandeling van klachten en krijgt zo spoedig mogelijk een passend antwoord. Indien nodig kan een beroep worden gedaan op een externe bemiddelaar, vooral via de gebruikelijke juridische kanalen, vooral bij afwijzing of weigering om de klacht geheel of gedeeltelijk in te willigen.

De vertrouwelijkheid van persoonsgegevens wordt gerespecteerd.

Snel en efficiënt klachtenbeheer bestaat uit:

- Identificeer en centraliseer klachten die zijn ontvangen via de ondersteuningstool die op de datum van de klacht aanwezig was
- Handel de klacht tijdig af
- Zorgen voor de tevredenheid van de klager
- Implementeer indien nodig corrigerende maatregelen
- Bepaal en monitor indicatoren gekoppeld aan klachten om de systemen te verbeteren

3- REDENEN VOOR EEN CLAIM

De redenen die aanleiding kunnen geven tot een klacht kunnen zowel betrekking hebben op de service van Domaine d'Haulmé als op alle daarmee samenhangende elementen, evenals op de gevolgen voor de gezondheid of veiligheid van klanten. Ze moeten worden gekarakteriseerd en kunnen een inbreuk vormen op de wet, regelgeving of betrokken gereguleerde elementen in het kader van het verlenen van de dienst.

4- CLAIMBEHEER

Klachten die door klanten aan het management zijn gericht, evenals de reacties die daarop zijn gegeven, worden geregistreerd en geanalyseerd als onderdeel van het continue kwaliteitsverbeteringsproces.

Wordt geplaatst:

- Gecentraliseerd klachtenbeheer
- Een procedure die de organisatie van dit beheer specificeert, gevalideerd en bekend bij alle medewerkers
- Een vertrouwelijkheidsclausule in alle fasen van het proces

5- PROCEDURE VOOR HET BEHEREN VAN EEN CLAIM

A. Een klacht indienen

Klachten worden schriftelijk kenbaar gemaakt via het “klachtenformulier” dat beschikbaar is in Bijlage I van dit klachtenbeheerproceduredocument.

Verzoeken moeten worden verzonden naar de e-mailadressen van het management (admin@domainedhaulme.fr).

B. Het indienen van de claim

Er wordt binnen tien dagen na de datum van ontvangst een e-mail (of e-mail) naar de “eiser” gestuurd, waarin de ontvangstbevestiging van zijn formulier wordt vermeld, evenals de termijnen voor het behandelen van zijn klacht (maximale termijn van 30 dagen). vanaf de datum van ontvangst van zijn e-mail).

C. Ontvangst van de klacht

Wanneer een klacht wordt ontvangen, registreert een lid van de directie deze (na controle van zijn geschiktheid) in het klachtenregister.

Indien een medewerker betrokken is, wordt hij of zij schriftelijk of per e-mail geïnformeerd door de directie. De betreffende medewerker wordt verzocht binnen maximaal 5 werkdagen een brief of e-mail naar de directie te sturen waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd.

In het geval dat de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden verwerkt, verbindt het management zich ertoe de redenen voor de vertraging schriftelijk (post of e-mail) te rechtvaardigen en zo snel mogelijk corrigerende elementen aan te bieden om het geplaatste apparaat te verbeteren.

D. Evalueer en bepaal de ontvankelijkheid van de klacht en de ernst ervan

Beoordeling van de ontvankelijkheid en mate van ernst

Een klacht wordt ontvankelijk geacht als:

- De feiten dateren van minder dan twee maanden na de datum van ontvangst van de klacht;
- De feiten betreffen een dienst van Domaine d’Haulmé, zijn processen, zijn teams of zijn dienstverleners
- De actie heeft tot doel een recht af te dwingen, dan wel schriftelijk te vorderen dat iets verschuldigd is.

Het ernstniveau wordt bepaald door de volgende criteria:

- “Hoog” niveau: risico voor teams, partners of een derde partij;
- “Medium” niveau: onzekerheid op verschillende criteria op “hoog” niveau;

- Niveau “Laag”: geen duidelijk gevaar en geen noodsituatie.

Het management verbindt zich ertoe een ontvankelijke klacht die als "hoog" is geclassificeerd, binnen 10 dagen na ontvangst te verwerken en klachten die als "gemiddeld" en "laag" zijn geclassificeerd, binnen een termijn van maximaal 30 dagen vanaf de datum van ontvangst.

Ontvankelijkheid van de klacht

Het management bepaalt de ontvankelijkheid van elke klacht die onder haar aandacht wordt gebracht. Indien de klacht onvolledig wordt geacht, wordt per e-mail een verzoek om aanvullende informatie naar de “aanvrager” gestuurd.

Inhoud van de schriftelijke klacht

Elke klacht moet het onderwerp zijn van een e-mail en moet minstens de elementen bevatten als vervolg op:

- De datum van de klacht;
- De naam, voornaam, e-mailadres en telefoonnummer van de “Aanvrager” of de namens hem optredende vertegenwoordiger; (mogelijk bedrijf en functie)
- De aanduiding van de betreffende dienst;
- Het precieze onderwerp van de klacht;
- De precieze omschrijving van de feiten, de datum van de feiten, eventueel de betrokken personen;
- De verwachtingen van de “Aanvrager”.

De “aanvrager” kan bij zijn klacht alle documenten voegen die zijn aanpak kunnen ondersteunen.

E. Gegevens in het klachtenregister

De elementen in de tool zijn:

- Claimnummer
- Datum waarop de klacht is ontvangen
- Betrokken categorie
- Emittent (belanghebbende)
- Naam aanvrager "
- Onderwerp van de klacht
- Omschrijving van de klacht / Vaststelling van de tekortkomingen
- Prioriteitsniveau
- Aard van de acties ondernomen op tijdstip T (met nader te bepalen data)
- Monitoring verzorgd door één van de referenten
- Oplossing van disfunctie of ontevredenheid
- Reactie op de klacht (positieve of negatieve reactie)
- Datum reactie op “Klager”
- Betwist de beslissing.

De klacht wordt in de tool bewaard en gearcheveerd gedurende een periode van 5 jaar vanaf de sluiting van het dossier of het einde van de relatie met de “stakeholder”.

F. Analyse van de klacht

De Directie is gebonden aan de vertrouwelijkheid van de aan haar blootgestelde informatie.

Voor het delen van de persoonsgegevens van de “Aanvrager” is de voorafgaande toestemming van laatstgenoemde vereist.

Indien in de schriftelijke klacht een lid van het management wordt genoemd, wordt deze door een ander lid van het management behandeld, teneinde een eerlijke behandeling te waarborgen en hen in staat

te stellen te rapporteren aan een persoon die niet betrokken is geweest bij de klacht en die geen verband met de “eiser”.

Deze maatregel maakt het mogelijk de onpartijdigheid en objectiviteit te behouden die nodig zijn om bij het gehele beheer rekening te houden met de klacht.

G. Resolutie: voorgestelde actie

In het kader van het klachtenbeheer kan de Diectie rekenen op alle personen en/of diensten die haar alle nodige informatie over de klacht kunnen verstrekken, zodat zij haar onderzoeken met toewijding en vriendelijkheid kan uitvoeren. Het Domaine d’Haulmé zal de “Klager” op de hoogte stellen van het gemotiveerde besluit dat is genomen naar aanleiding van de door hem ingediende klacht.

Een reactie waarin de aard en de resultaten van het onderzoek worden gespecificeerd, evenals eventuele corrigerende maatregelen, wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht op “hoog” niveau en 30 werkdagen voor de niveaus “gemiddeld” en “gemiddeld” naar de gebruiker gestuurd. . " zwak ".

H. Mededeling van het besluit aan de aanvrager

Als de “Klager” niet binnen 15 dagen vanaf de datum van verzending reageert op het hem gegeven antwoord, wordt de klacht als verwerkt en gesloten beschouwd.

De “eiser” kan slechts één keer een oordeel vellen en tegen de beslissing in beroep gaan.

I. Sluiting van de klacht

Aan het einde van de afhandeling van de klacht worden alle bewijsstukken en ondersteunende documenten die de acties vertegenwoordigen die zijn ondernomen om de klacht te behandelen, gedurende een periode van vijf jaar door de Domaine d’Haulmé bewaard in het klachtenregister.

6-BIJBEHORENDE DOCUMENTEN

- Claimformulier
- Register van klachten