Procedure Klachten VODN & HSD

1. **Doelstelling**
   Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat:
   - klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
   - wordt voldaan aan onze doelstelling om Maatschappelijk Verantwoord te Ondernemen.
2. **Verantwoordelijkheden en bevoegdheden**
   De medewerker die de klacht heeft ontvangen is verantwoordelijk voor een juiste vertaling van de klacht richting de directie/bestuur. De directie is verantwoordelijk voor:
   - het behandelen van klachten;
   - het analyseren van klachten en het nemen van maatregelen hierop.
3. **Werkwijze**
   3.1 <u>Definitie klacht</u>
   Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager. Een klacht is onder andere herkenbaar aan:
   - het woord klacht of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
   - de klant of prospect geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
   - ons of een van onze medewerkers wordt een bepaald handelen of nalaten verweten;
   - onze medewerker wordt bepaald gedrag verweten.

   In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:
   - klachten inzake contributieverhogingen;
   - klachten inzake (de aanpassing van) voorwaarden;
   - klachten inzake externe relaties, waaronder Opel Nederland;
   - het niet accepteren van een lidmaatschap.

   Wel geldt dat het handelen of nalaten rondom deze punten in een klacht kan resulteren.
   3.2 <u>Indienen van klachten</u>
   De klachtenprocedure is gecommuniceerd via zowel de VODN.nl website, als de HSD-BV.nl website onder contact. Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directie of Bestuur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld door de medeweker op het online klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie of het bestuur. De directie of het bestuur beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 7 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).
   3.3 <u>Behandeling van klachten</u>
   De directie of het bestuur onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie of het bestuur een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).
   3.4 <u>Geschillen</u>
   Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht kan indienen bij de Bovag afdeling geschillen (www.bovag.nl/info/auto/klachten). Bemiddeling door de Bovag Geschillen is gratis.

3.5 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
Om te voorkomen dat, ingeval van een bindend advies, geen beroep kan worden gedaan op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt, indien een klant aangeeft dat hij het niet eens is met het door de directie of het bestuur ingenomen standpunt, de kwestie aanhangig gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

3.6 Dossiervorming
Klachten worden gearchiveerd.

3.7 Klachteninventarisatie
Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in