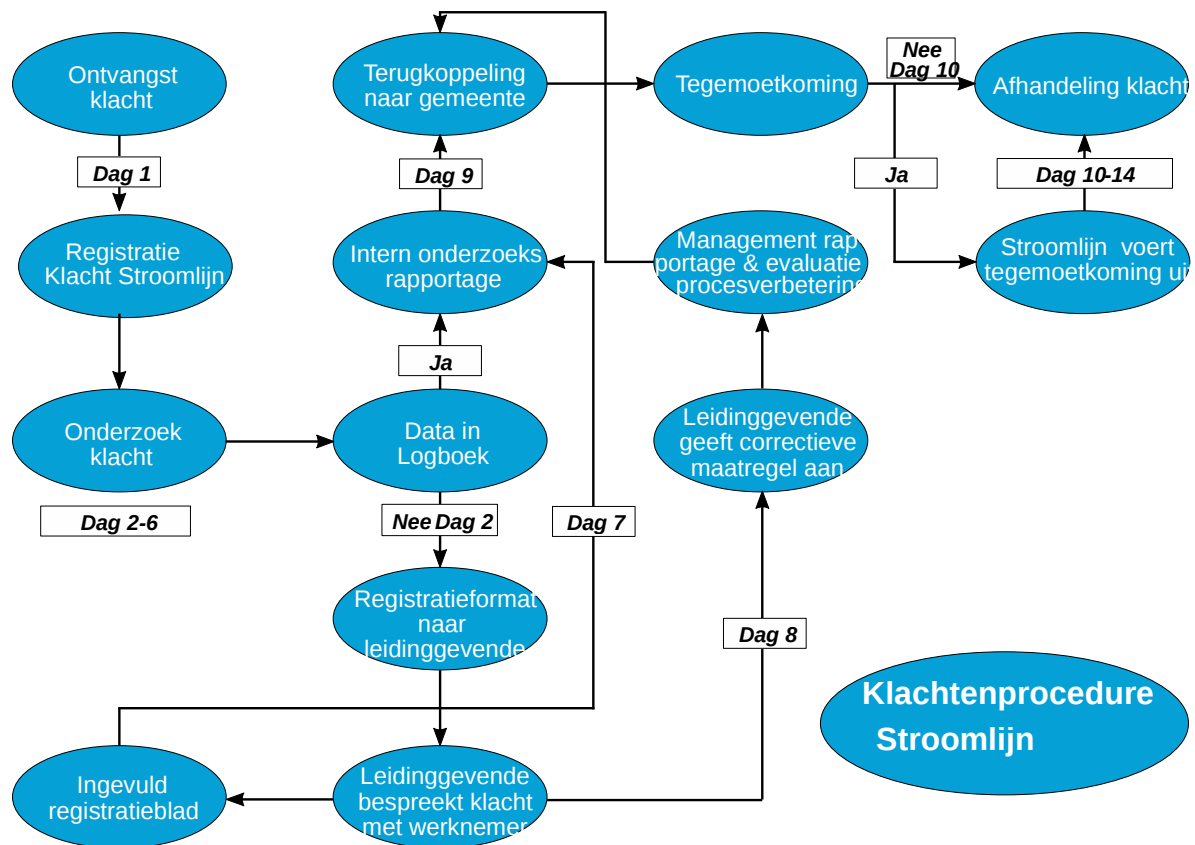


## KLACHTENPROTOCOL STROOMLIJN

### Grafische weergave van het proces



### ONTVANGST VAN DE KLACHT ( DAG1)

Klacht komt via de klant, (per mail, post of telefonisch) binnen bij Stroomlijn.

De kwaliteitsmedewerker registreert de klacht op datum binnenkomst. Indien klachten bij de chauffeur/ coördinator of callcenter binnen komen, wordt verwezen naar de routing voor de klachten procedure.

In mobiliteitsnet worden zowel de externe klachten als de klachten vanuit het logboek opgenomen en de volgende gegevens worden verzameld:

1. Datum binnenkomst klacht + toekennen uniek klachtnummer
2. Uitvoeringsgegevens, datum, tijd, plaats
3. Naam en of pasnummer klant + naam indiener klacht
4. Aard van de klacht ( middels codes)
5. Reactiedatum

## ONDERZOEK ( DAG 2-6)

De kwaliteitsmedewerker leest de klacht en stelt de aard van de klacht vast:

- overschrijding van ophaaltijd; te lang omrijden
- gedrag chauffeur ( controle zitplaatsen, gordels; roken; bejegening)
- gedrag klant in de bus
- verkeerde ophaal/ afzet gebruiken en of locatie
- deugdelijkheid materieel
- Overige

De klacht wordt op feitelijke gegevens onderzocht in het ritdatabestand en het logboek

### **ROUTE 1: ( DAG 2-6 )**

Als het ontstaan van de klacht uit het ritdatabestand en het logboek verklaard kan worden, dan stelt de kwaliteitsmedewerker de reactie op en mailt deze naar de klant.

### **ROUTE 2: ( DAG 2- 6)**

Als het ontstaan van de klacht NIET uit het ritdatabestand/logboek verklaard kan worden, stelt de kwaliteitsmedewerker de bevindingen op en mailt deze naar de leidinggevende. Dit gebeurt middels een vast intern klachtenregistratieformulier

De leidinggevende informeert bij betrokkene(n)(meestal vervoerder) naar toedracht, omstandigheden etc. De bevindingen en de te ondernemen actie koppelt de leidinggevende terug aan de klachtenmedewerker via het interne klachtenformulier.

## CORRECTIE

Het interne klachtenformulier is onderdeel van het personeelsdossier en is 1 van de indicatoren die het functioneren van de werknemer bepalen. In het kader van prestatie management dat binnen onze organisatie wordt gehanteerd, is ook het aantal klachten van invloed op een eventuele bonus van de werknemer. De veroorzaker van klacht wordt aangesproken en of c.q. berispt via een officiële waarschuwing.

## AFHANDELEN ( DAG 7-10)

**De klant wordt altijd warm gebeld** en de reactie wordt naar de klant zo uitgebreid als mogelijk weergegeven, de bevindingen van de leidinggevende zijn hierin verwerkt.

Afhankelijk van de ernst van de klacht biedt Stroomlijn (eventueel de vervoerder) iets passends aan dat past bij de doelgroep, bv een bloemetje of chocolade, als onderdeel van het excuses dat we willen maken naar de klant.

De klant wordt altijd in het gelijk gesteld als niet meer/ of moeilijk te achterhalen valt of de klacht veroorzaakt is door Stroomlijn en of haar Partners én de klacht direct ná het veroorzaken is doorgegeven.

Voorbeeld: smeer aan kleding gekregen tijdens vervoer; voorziening onjuist behandeld en daardoor kapot of beschadigd.

De klant wordt altijd gevraagd of de reactie op de klacht afdoende beantwoordt is. Indien dit niet het geval is dan wordt de klant teruggebeld door de Manager en een passende oplossing aangeboden. Kwaliteitsmedewerker biedt altijd naast de telefonische terugkoppeling de mogelijkheid tot schriftelijke terugkoppeling op de klacht via het format "brief Drechthopper".

## REGISTRATIE/EVALUATIE ( PERIODIEK)

De klacht wordt geregistreerd in een managementrapportage. Elk kwartaal ontvangt Directie hier een kopie van. Dit valt onder de taakverantwoordelijkheid van de Manager.

In de management rapportage is grafisch te zien:

- Aantal absolute klachten per periode
- Cumulatieve klachten
- Norm ( 3 gegronde klachten op 1000 ritten is de gehanteerde norm)
- Klachtenpercentage ( aantal klachten/ totaal aantal ritten)\*100%
- Taartdiagram met % van de soort klachten

In het rapport wordt ook opgenomen welke correctieve maatregelen zijn genomen om de dienstverlening te optimaliseren. Daarna wordt er nog een controle uitgevoerd naar de effectiviteit van de genomen maatregel.

## INTERNE RAPPORTAGE VERVOERDER

De klachten worden systematisch gearchiveerd en beheerd. De betrokken manager ontvangt maandelijks de managementrapportage van de afdeling kwaliteit. De betrokken partners zijn tevens verantwoordelijk voor de uitvoering van de maatregelen gericht op klachtenreductie. Manager ziet hier op toe en blijft eindverantwoordelijk voor het resultaat. De klachten zijn een KPI in het prestatieproces van de manager/partners. De KPI heeft als norm 3 gegronde klachten op 1000 ritten.