

Klachtenprocedure van HarvestHorizon

Algemene richtlijnen

- Neem elke klacht serieus, ongeacht de aard of omvang ervan. Toon begrip en empathie voor de klant.
- Vul het klachtenformulier in voor iedere klacht.
- Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht dient de klant een bevestiging van ontvangst te ontvangen. Dit kan per e-mail of telefoon zijn.
- We streven ernaar binnen om binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een oplossing te bieden. Als dit niet mogelijk is, moet de klant op de hoogte worden gesteld van de reden voor de vertraging en de verwachte tijdlijn voor de oplossing.

1. Ontvangst van de klacht

1.1. Luister aandachtig:

- Luister naar de klant zonder te onderbreken.
- Laat de klant zijn of haar klacht volledig uitleggen.
- Toon begrip en empathie. Zeg bijvoorbeeld: "Ik begrijp dat dit vervelend voor u is."

1.2. Noteer de Klacht:

- Vul het klachtenformulier in met de details van de klacht.
- Vraag verduidelijkende vragen indien nodig om een volledig beeld van de situatie te krijgen.

2. Bevestiging van de Klacht

2.1. Erkenning van de Klacht:

- Bedank de klant voor het melden van de klacht. Zeg bijvoorbeeld: "Bedankt dat u ons hierop wijst. We gaan dit meteen onderzoeken."
- Bevestig dat de klacht is ontvangen en dat deze serieus wordt genomen.

2.2. Uitleg van de Volgende Stappen:

- Informeer de klant over de procedure die volgt. Zeg bijvoorbeeld: "Ik ga dit doorgeven aan onze klachtenafdeling. U ontvangt binnen twee werkdagen een bevestiging van ontvangst en we streven ernaar om binnen 10 werkdagen een oplossing te bieden."

3. Doorsturen van de Klacht

3.1. Intern Melden:

- Stuur de gedetailleerde klacht door naar de klachtenafdeling via klachten@harvesthorizon.nl

3.2. Urgente Klachten:

- Als de klacht urgent is en direct moet worden opgelost, neem dan meteen contact op met een leidinggevende of de betreffende afdeling om actie te ondernemen.

Klachtenprocedure van HarvestHorizon

4. Follow-up

4.1. Blijf Betrokken:

- Volg de voortgang van de klacht en zorg ervoor dat de klant tijdig updates ontvangt.
- Indien de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden opgelost, informeer de klant hierover en geef een nieuwe termijn aan.

5. Oplossing en afhandeling

5.1. Voorstel tot Oplossing:

- Werk samen met de klachtenafdeling om een passende oplossing te vinden.
- Dit kan variëren van een vervangend product, een herstel van de dienst of een compensatie.

5.2. Communicatie met de Klant:

- Neem contact op met de klant om de voorgestelde oplossing te presenteren en ervoor te zorgen dat deze akkoord gaat met de geboden oplossing.

5.3. Implementatie van de Oplossing:

- Zorg ervoor dat de oplossing zo snel mogelijk wordt uitgevoerd. Volg op met de klant om te bevestigen dat het probleem naar tevredenheid is opgelost.

6. Documentatie en feedback

6.1. Documentatie

- Zorg ervoor dat alle stappen en correspondentie met betrekking tot de klacht goed worden gedocumenteerd in het klachtenregistratiesysteem.

6.2. Feedback en Verbetering

- Gebruik de feedback van klachten om processen te verbeteren en toekomstige klachten te voorkomen. Bespreek terugkerende klachten in teamvergaderingen en stel verbeteringen voor.