

# G4S Training & Safety

## Klachtenafhandeling

Deze procedure beschrijft de handelswijze die G4S Training & Safety hanteert na het ontvangen van een klacht.

- [1. Doel van de procedure](#)
- [2. Werkwijze](#)
- [3. Klachtenmelding](#)
- [4. Klachtenregistratie](#)
- [5. Toetsing klachten](#)
- [6. Oplossen klachten](#)
- [7. Bezwaar](#)
- [8. Registratie en Analyse](#)
- [9. Stroomschema klachtenprocedure](#)

### 1. Doel van de procedure

Het doel van deze procedure is het structureren van het proces van de behandeling van klachten. Door deze structurering dienen klachten van klanten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de klant zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld,
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

### 2. Werkwijze

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachtenprocedure heeft een doorlooptijd van maximaal 2 weken.

- Termijn één is de ontvangst van de klacht. De registratie van de klacht vindt plaats binnen drie werkdagen. De klant ontvangt binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- Termijn twee is het onderzoek naar de oorzaak van de klacht waarbij wordt bepaald of de status van de klacht minor/major of critical is en duurt maximaal 3 werkdagen.
- Termijn drie is het resultaat van het onderzoek en waarbij wordt bepaald of er gestart dient te worden met een procesverbetering.
- Termijn vier is het informeren van de klant en de afhandeling van de klacht. De klacht wordt uiterlijk binnen 2 weken afgehandeld.

### 3. Klachtenmelding

Klachten kunnen telefonisch worden ingediend of per e-mail aan de vaste contactpersoon of aan de Customer Service Desk afdeling (CSD). Ook via de website kan de klacht gemeld worden door het versturen van een bericht via het contactformulier.

Contactformulier: <https://g4strainingen.nl/contact>

E-mailadres CSD: [csd.ts@nl.g4s.com](mailto:csd.ts@nl.g4s.com)

Telefoon CSD: +31 (0)88 272 86 57

*Bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur.*

### 4. Klachtenregistratie

Klachten worden intern geregistreerd via het klachtenformulier. Informatie die bij de melding en oplossing moet worden vastgelegd is:

- A. Indiener van de klacht
- B. Datum van de klacht
- C. Behandelaar van de klacht
- D. Oorzaak
- E. Voorgestelde oplossing
- F. Verantwoordelijke afdeling

Data wordt geborgd in een overzichtelijke sheet met een analyse. Deze wordt elk kwartaal in het Teamoverleg en het Management Overleg als agendapunt geadresseerd. De bewaartermijn van de klacht is 2 jaar.

### 5. Toetsing klachten

Afhankelijk van de aard en ernst van de klacht wordt bepaald of deze minor/major of critical is. De behandelaar stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Het vaststellen van de oorzaak wordt gedaan in samenspraak met de coördinatoren en/of managers van de betreffende afdelingen.

- Een klacht op minorniveau kan binnen afzienbare tijd worden opgelost. Dit betreffen incidenten die hebben plaatsgevonden.
- Een klacht op majorniveau zorgt voor een procedure aanpassing, waardoor de klacht in de toekomst kan worden voorkomen.
- Een klacht op criticalniveau geeft aan dat het oplossen van de klacht intern de nodige inspanningen vraagt in het ketenproces, waar meerdere afdelingen bij betrokken zijn.

### 6. Oplossen klachten

Een klacht wordt uiterlijk binnen 2 weken afgehandeld. De ontvanger stelt, indien mogelijk en nodig, een passende oplossing voor aan de klant. Er wordt uitleg gegeven hoe de klacht is opgelost en eventueel welke procedure of proceswijzigingen in gang zijn gezet. De oplossing wordt intern vastgelegd in het klachtenformulier.

## **7. Bezwaar**

De klant kan bezwaar maken tegen de oplossing van de klacht. De klacht wordt vervolgens getoetst door de Business Unitmanager in samenspraak met de Afdelingsmanagers en er wordt gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing.

## **8. Registratie en Analyse**

De interne registratie van de klacht vindt plaats door middel van een Google Form. De klant ontvangt een bevestiging van ontvangst en de melding van de klacht komt terecht bij de Afdelingsmanager en de coördinator die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht. Na onderzoek wordt de oplossing door middel van een Google Form intern gedeeld en wordt de klant geïnformeerd. De data wordt opgeslagen in een sheet op Drive in de map Klachten en een analyse wordt elk kwartaal gemaakt waarin de verbeterpunten en alle procedure/proces wijzigingen staan geregistreerd.

### 9. Stroomschema klachtenprocedure

