

UITLEG PROCEDURE KLACHTEN

Je gaat aan de slag met het registreren van een aantal klachten. Bij Efteling bestaat er een procedure voor het behandelen van klachten.

Procedure

Klachten kunnen op drie manieren binnenvallen: via mail, brief, telefonisch, face-to-face of via social media. Voor het bewaken van de voortgang en afhandeling van de klachten wordt het sjabloon *Klachtenregistratie Efteling* gebruikt. De verantwoordelijke voor de gehele klachtenregistratie is de medewerker Klachten.

Op een klacht moet binnen 5 werkdagen een reactie worden gegeven. De medewerker die de klacht in behandeling heeft, brengt de medewerker Klachten hiervan op de hoogte. De medewerker Klachten controleert of dat is gebeurd. Heeft de medewerker Klachten geen bericht gehad dan stuurt ze de betreffende medewerker een rappelmail. Elke klacht krijgt een nummer zodat er geen verwarring kan ontstaan over welke klacht het gaat.

Zodra de klacht helemaal is afgehandeld, zet de medewerker Klachten dit in het systeem met de definitieve datum van afhandeling.

Uitleg invulvelden

Datum:	Hier vul je de datum in waarop de klacht is binnengekomen bij de Efteling.
Via:	Hier vul je in hoe de klacht is binnengekomen:
Volgnummer:	Hier vul je een volgnummer in (JJMM00) (jaar, maand, volgnummer).
Afzender:	Hier vul je in de subkoppen alle gegevens in van degene die de klacht heeft ingediend.
Klacht datum:	Hier vul je de datum in waarop de klacht betrekking heeft.
Klacht omschrijving:	Hier vul je een korte omschrijving in van de klacht. De volledige klacht ligt bij de betreffende medewerker.
Afhandeling medewerker:	Hier vul je de naam in van de medewerker voor wie de klacht bestemd is.
Afhandeling 5 dagen:	Hier zet je een vinkje zodra je een bevestiging hebt ontvangen dat erop de klacht is gereageerd.
Afhandeling datum:	Hier zet je de datum waarop de klacht definitief is afgehandeld.