

Klachtenprocedure

Deze procedure beschrijft op welke wijze DirectLease uw klacht in behandeling neemt en afhandelt.

1. Doelstelling

Het doel is binnen 24 uur een eerste inhoudelijke reactie te geven op uw klacht en deze binnen drie werkdagen na ontvangst op te lossen.

2. Verwerking, afhandeling en rapportage van uw klacht

2.1 Mondeling ontvangen klachten

2.1.1 Mondeling ontvangen klachten worden digitaal geregistreerd en vastgelegd in het CRM systeem.

2.1.2 De afdeling waar de klacht betrekking op heeft, is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. Deze afhandeling wordt vastgelegd in het CRM systeem. De klant ontvangt binnen 24 uur een bevestiging dat zijn klacht in behandeling is genomen.

2.1.3 Indien de medewerker de klacht niet zelf kan oplossen vanwege de complexiteit of bevoegdheid binnen de eigen functie, dan wordt de klacht besproken met de leidinggevende. De leidinggevende kan de klacht ter behandeling overnemen en verwerken.

2.2 Per e-mail ontvangen klachten

Per e-mail ontvangen klachten worden door de medewerker die de klacht ontvangt behandeld op de wijze als een mondeling ontvangen klacht (zie 2.1).

2.3 Schriftelijk ontvangen klachten

Schriftelijk ontvangen klachten worden door de receptioniste/telefoniste aan de betreffende afdeling overhandigd. De afdeling registreert de klacht in het CRM systeem. De klacht wordt behandeld overeenkomstig een mondeling ontvangen klacht (zie 2.1).

2.4 Registratie en verwerking van klachten

2.4.1 Klachten worden binnen de daarvoor gestelde termijn afgehandeld. De leidinggevende van de betreffende afdeling bewaakt de afhandelingsduur dagelijks. De medewerker die de klacht behandelt legt de afwikkeling vast in het CRM systeem. Indien de klacht niet direct kan worden afgehandeld, wordt deze geagendeerd en bewaakt.

2.4.2 De medewerker die de klacht behandelt, draagt zorg voor de (schriftelijke) bevestiging van de afhandeling naar de indiener van de klacht.

2.4.3 Afgehandelde klachten blijven geregistreerd in het CRM systeem.

Bij blijvend verschil van mening kan de klant zich wenden tot de Geschillencommissie Keurmerk Private Lease via <https://www.keurmerkprivatelease.nl/paginas/het-keurmerk/detail/ik-heb-een-klacht/>

DirectLease handelt conform het reglement van de Geschillencommissie en beschouwt uitspraken van de Geschillencommissie als bindend.