

ISO 10002:2018
NBN ISO 10002:2018

 **NBN**



Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties (ISO 10002:2018)

Geldig vanaf 30-10-2018

Vervangt NBN ISO 10002:2014

De Nederlandstalige versie is uitgegeven onder de verantwoordelijkheid van het NBN en heeft dezelfde status als de officiële versies. Hoewel de grootste zorg is besteed aan deze Nederlandstalige uitgave, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het NBN kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse en/of onrechtstreekse schade, ontstaan door of verband houdend met de toepassing van deze uitgave.

ICS: 03.120.10

Nationaal voorwoord

Deze norm maakt deel uit van een reeks internationale normen opgesteld door de Technische Commissie ISO/TC 176, Kwaliteitsmanagement en kwaliteitsborging, Subcommissie SC 3, Ondersteunende technologieën. Verdere details wat dat betreft worden verstrekt in het Voorwoord bij deze norm.

De internationale norm werd door het Bureau voor Normalisatie (NBN) ongewijzigd geregistreerd en gepubliceerd als Belgische norm.

De Nederlandstalige versie van deze norm is opgesteld door het NBN in samenwerking met de bevoegde Belgische normcommissie I17603 “Kwaliteitsmanagement en kwaliteitsborging - Ondersteunende technologieën”, die optreedt als nationale schaduwcommissie van de internationale Technische subcommissie ISO/TC 176/SC 3 “Quality management and quality assurance - Supporting technologies”. Deze Belgische commissie is actief in de schoot van het NBN.

(blanco)

INTERNATIONALE NORM

ISO 10002

derde uitgave
2018-07

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for
complaints handling in organizations*

*Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes
directrices pour le traitement des réclamations dans les
organismes*



Referentienummer
ISO 10002:2018 (N)

Inhoud	Pagina
Voorwoord	v
Inleiding	vi
1 Onderwerp en toepassingsgebied	1
2 Normatieve verwijzingen	1
3 Termen en definities	2
4 Richtinggevende principes	3
4.1 Algemeen	3
4.2 Verbintenis	3
4.3 Inhoud	4
4.4 Transparantie	4
4.5 Toegankelijkheid	4
4.6 Reactie	4
4.7 Objectiviteit	4
4.8 Kosten	4
4.9 Informatieintegriteit	4
4.10 Vertrouwelijkheid	4
4.11 Klantgerichte benadering	4
4.12 Verantwoordelijkheid	5
4.13 Verbetering	5
4.14 Competentie	5
4.15 Tijdigheid	5
5 Kader voor klachtenbehandeling	5
5.1 Context van de organisatie	5
5.2 Leiderschap en betrokkenheid	5
5.3 Beleid	6
5.4 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	6
6 Planning, ontwerp en ontwikkeling	8
6.1 Algemeen	8
6.2 Doelstellingen	8
6.3 Activiteiten	8
6.4 Middelen	9
7 Uitvoeren van klachtenbehandeling	9
7.1 Communicatie	9
7.2 Ontvangst van klachten	9
7.3 Het volgen van klachten	10
7.4 Bevestiging van klachten	10
7.5 Eerste beoordeling van klachten	10
7.6 Onderzoek van klachten	10
7.7 Respons op klachten	10
7.8 Bekendmaking van het besluit	10
7.9 Afsluiten van klachten	10
8 Onderhoud en verbetering	10
8.1 Verzameling van informatie	10
8.2 Analyse en evaluatie van klachten	11

ISO 10002:2018(N)

8.3	Tevredenheid over het proces van klachtenbehandeling.....	11
8.4	Monitoring van het proces van klachtenbehandeling	11
8.5	Auditing van het proces van klachtenbehandeling	11
8.6	Directiebeoordeling van het proces van klachtenbehandeling	12
8.7	Continue verbetering.....	13
	Bijlage A (informatief) ISO 10001, dit document, ISO 10003 en ISO 10004	14
	Bijlage B (informatief) Leidraad voor kleine ondernemingen	15
	Bijlage C (informatief) Klachtenformulier	16
	Bijlage D (informatief) Objectiviteit.....	18
	Bijlage E (informatief) Stroomschema klachtenbehandeling.....	20
	Bijlage F (informatief) Behandelingsformulier voor de klacht	21
	Bijlage G (informatief) Respons	25
	Bijlage H (informatief) Stroomschema van escalatie in het proces van klachtenbehandeling .	26
	Bijlage I (informatief) Continue monitoring	28
	Bijlage J (informatief) Audit	31
	Bibliografie	32

Voorwoord

ISO (International Organization for Standardization) is een wereldwijde federatie van nationale normalisatieinstituten (de ISO-leden). Het voorbereidingswerk voor internationale normen wordt doorgaans uitgevoerd door de technische commissies van ISO. Elk lid dat interesse heeft in een onderwerp waarvoor een technische commissie is samengesteld, heeft recht op vertegenwoordiging in deze commissie. Internationale organisaties, zowel overheidsinstanties als niet-gouvernementele organisaties, nemen in samenwerking met ISO ook deel aan deze werkzaamheden. ISO werkt nauw samen met de International Electrotechnical Commission (IEC) inzake alle elektrotechnische normalisatie.

De procedures die worden toegepast om dit document uit te werken en de documenten die bedoeld zijn voor het verdere onderhoud, worden in de ISO/IEC-richtlijnen, Deel 1, beschreven. Hierbij wordt met name gewezen op de verschillende goedkeuringscriteria die nodig zijn voor de verschillende soorten ISO-documenten. Dit document werd opgesteld in overeenstemming met de redactionele regels van de ISO/IEC Richtlijnen, Deel 2 (zie www.iso.org/directives).

Sommige delen van dit document zijn mogelijk beschermd door octrooirechten. ISO is niet verantwoordelijk voor identificatie van dergelijke octrooirechten. Informatie over eventuele octrooirechten die worden geïdentificeerd tijdens de uitwerking van het document, wordt opgenomen in de Inleiding en/of op de ISO-lijst van de ontvangen octrooiverklaringen (zie www.iso.org/patents).

Een handelsnaam die in dit document wordt gegeven, wordt louter voor het gemak van de gebruikers vermeld en vormt geen goedkeuring.

Uitleg over de vrijwillige aard van normen, de betekenis van ISO-specifieke termen en uitdrukkingen met betrekking tot conformiteitsbeoordeling, evenals informatie over hoe ISO voldoet aan de in de Technical Barriers to Trade (TBT) vervatte beginselen van de Wereldhandelsorganisatie (WTO), wordt gegeven op de volgende URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dit document werd opgesteld door de Technische Commissie ISO/TC 176, *Kwaliteitsmanagement en kwaliteitsborging*, Subcommissie SC 3, *Ondersteunende technologieën*.

Deze derde editie annuleert en vervangt de tweede editie (ISO 10002:2014), die technisch is herzien.

De belangrijkste wijzigingen in vergelijking met de vorige editie zijn als volgt:

- afstemming met ISO 9000:2015;
- afstemming met ISO 9001:2015;
- verbeterde afstemming met ISO 10001, ISO 10003 en ISO 10004.

ISO 10002:2018(N)

Inleiding

0.1 Algemeen

Dit document biedt richtlijnen voor organisaties voor het plannen, ontwerpen, ontwikkelen, exploiteren, onderhouden en verbeteren van een doeltreffend en doelmatig proces van klachtenbehandeling voor alle soorten commerciële of niet-commerciële activiteiten, met inbegrip van activiteiten in verband met elektronische handel. Het is bedoeld om ten goede te komen aan een organisatie en haar klanten, klagers en andere relevante belanghebbenden.

De informatie die via het proces van klachtenbehandeling wordt verkregen, kan leiden tot verbeteringen in producten, diensten en processen en kan, als de klachten naar behoren worden afgehandeld, de reputatie van de organisatie verbeteren, ongeacht omvang, locatie en sector. Op een mondiale markt wordt de waarde van het gebruik van een internationale norm duidelijker, aangezien deze vertrouwen biedt in de consistente behandeling van klachten.

Een doeltreffend en doelmatig proces van klachtenbehandeling weerspiegelt de behoeften en verwachtingen van zowel de organisaties die producten en diensten leveren als de ontvangers van die producten en diensten.

Het behandelen van klachten via een proces zoals beschreven in dit document kan de klanttevredenheid verhogen. Het aanmoedigen van feedback van klanten, met inbegrip van klachten als klanten niet tevreden zijn, kan kansen bieden om klantentrouw en -goedkeuring te handhaven of te verbeteren en het binnenlandse en internationale concurrentievermogen te verbeteren.

De implementatie van het in dit document beschreven proces kan:

- een klager toegang bieden tot een open en responsief proces van klachtenbehandeling;
- het vermogen verbeteren van de organisatie om klachten op consistente, systematische en responsieve wijze op te lossen, ten genoegen van de klager en de organisatie;
- het vermogen verbeteren van de organisatie om trends te identificeren en oorzaken van klachten weg te nemen, en de activiteiten van de organisatie verbeteren;
- de organisatie helpen een klantgerichte benadering te ontwikkelen voor het oplossen van klachten, en medewerkers aan te moedigen hun vaardigheden bij het werken met klanten te verbeteren;
- een basis bieden voor continue beoordeling en analyse van het proces van klachtenbehandeling, de oplossing van klachten en de aangebrachte procesverbeteringen.

Organisaties kunnen het proces van klachtenbehandeling gebruiken in combinatie met gedragscodes voor klanttevredenheid en externe processen voor geschillenbeslechting.

De tevredenheid van personen of organisaties die een product of een dienst van een publieke of private organisatie ontvangen of kunnen ontvangen, staat centraal in dit document.

0.2 Verhouding tot ISO 9001 en ISO 9004

Dit document sluit aan op ISO 9001 en ISO 9004 en ondersteunt de doelstellingen van deze twee normen door doeltreffende en doelmatige toepassing van een proces van klachtenbehandeling. Dit document kan ook onafhankelijk van ISO 9001 en ISO 9004 worden gebruikt.

ISO 9001 specificeert eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Het in dit document beschreven proces voor klachtenbehandeling (ISO 10002) kan als onderdeel van een kwaliteitsmanagementsysteem worden gebruikt.

ISO 9004 biedt richtlijnen om duurzaam succes van een organisatie te behalen. Het gebruik van dit document (ISO 10002) kan de prestaties op het gebied van klachtenbehandeling verbeteren en de tevredenheid van klanten en andere relevante belanghebbenden verhogen om het behalen van duurzaam

succes te vergemakkelijken. Het kan ook de continue verbetering van de kwaliteit van producten, diensten en processen vergemakkelijken op basis van feedback van klanten en andere relevante belanghebbenden.

OPMERKING Naast klanten en klagers kunnen ook andere relevante belanghebbenden leveranciers, brancheorganisaties en hun leden, consumentenorganisaties, relevante overheidsinstanties, personeel, eigenaren en anderen zijn die te maken hebben met het proces van klachtenbehandeling.

0.3 Relatie met ISO 10001, ISO 10003 en ISO 10004

Dit document is compatibel met ISO 10001, ISO 10003 en ISO 10004. Deze vier documenten kunnen onafhankelijk of in combinatie met elkaar worden gebruikt. Wanneer dit samen wordt gebruikt, kan dit document, ISO 10001, ISO 10003 en ISO 10004 deel uitmaken van een breder en geïntegreerd kader voor verhoogde klanttevredenheid door middel van gedragscodes, klachtenbehandeling, geschillenbeslechting en meting klanttevredenheid (zie Bijlage A).

ISO 10001 bevat richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties met betrekking tot klanttevredenheid. Dergelijke gedragscodes kunnen de kans op problemen verminderen en kunnen oorzaken van klachten en geschillen wegnemen die de klanttevredenheid kunnen verminderen.

ISO 10003 bevat richtlijnen voor de beslechting van geschillen over producten- en dienstengerelateerde klachten die intern niet op bevredigende wijze konden worden opgelost. ISO 10003 kan helpen de ontevredenheid van klanten als gevolg van onopgeloste klachten tot een minimum te beperken.

ISO 10004 bevat richtlijnen voor het vaststellen van doeltreffende processen voor het monitoren en meten van klanttevredenheid. De focus ligt op klanten buiten de organisatie. Richtlijnen gegeven in ISO 10004 kunnen de vaststelling en implementatie van een proces van klachtenbehandeling ondersteunen. De processen beschreven in ISO 10004 kunnen de organisatie bijvoorbeeld helpen bij het monitoren en meten van de klanttevredenheid met het proces van klachtenbehandeling (zie 8.3). Op dezelfde manier kan informatie van een proces van klachtenbehandeling worden gebruikt bij het monitoren en meten van klanttevredenheid. De frequentie en het type klachten kunnen bijvoorbeeld een indirecte indicator van klanttevredenheid zijn (zie ISO 10004:2018, 7.3.2).

ISO 10002, Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties

1 Onderwerp en toepassingsgebied

Dit document geeft richtlijnen voor het proces van klachtenbehandeling met betrekking tot producten en diensten binnen een organisatie, met inbegrip van planning, ontwerp, ontwikkeling, bedrijfsvoering, onderhoud en verbetering. Het beschreven proces van klachtenbehandeling is geschikt voor gebruik als een van de processen van een algemeen kwaliteitsmanagementsysteem.

OPMERKING In dit document verwijzen de termen 'product' en 'dienst' naar de outputs van een organisatie die bedoeld zijn voor of vereist zijn door een klant.

Dit document is bedoeld voor gebruik door elke organisatie, ongeacht haar type of omvang, of de producten en diensten die zij levert. Het is ook bedoeld voor gebruik door organisaties in alle sectoren. Bijlage B geeft een leidraad, specifiek voor kleine ondernemingen.

Dit document richt zich op de volgende aspecten van klachtenbehandeling:

- a) het verhogen van klanttevredenheid door een klantgerichte omgeving te creëren die ontvankelijk is voor feedback (met inbegrip van klachten), het oplossen van welke ontvangen klachten ook, en het vermogen van de organisatie om haar producten en klantenservice te verbeteren;
- b) deelname en betrokkenheid van de directie door adequate acquisitie en inzet van middelen, met inbegrip van training van personeel;
- c) herkennen van en richten op de behoeften en verwachtingen van klagers;
- d) klagers toegang bieden tot een ontvankelijk, doeltreffend en gemakkelijk te gebruiken klachtenproces;
- e) het analyseren en evalueren van klachten om de kwaliteit van het product en klantenservice te verbeteren;
- f) het auditen van het proces van klachtenbehandeling;
- g) het beoordelen van de doeltreffendheid van het proces van klachtenbehandeling en doelmatigheid.

Dit document is niet van toepassing op geschillen die worden voorgelegd om buiten de organisatie te worden opgelost of op geschillen in verband met de werkgelegenheid.

2 Normatieve verwijzingen

Naar de volgende documenten wordt in de tekst op zodanige wijze verwezen dat hun inhoud in zijn geheel of gedeeltelijk een eis vormt van dit document. Bij gedateerde verwijzingen is alleen de aangehaalde versie van toepassing. Bij ongedateerde verwijzingen is de laatste versie van het document (met inbegrip van wijzigingsbladen) waarnaar is verwezen van toepassing.

ISO 9000:2015, *Kwaliteitsmanagementsystemen — Grondbeginselen en verklarende woordenlijst*