

Geregistreeerde Belgische norm

NBN ISO 10002 NL

1e uitg., juli 2014

Normklasse: X 50

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties (ISO 10002:2004)

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes (ISO 10002:2004)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2004)

Toelating tot publicatie: 25 juli 2014

Deze norm ISO 10002:2004 heeft de status van een Belgische norm.

Deze norm bestaat in twee officiële versies (Engels, Frans).

De Nederlandstalige versie is uitgegeven onder de verantwoordelijkheid van het NBN. Deze NBN ISO 10002 NL is identiek aan de NBN ISO 10002, 1e uitg. juni 2014 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.

***norme belge
enregistrée***

NBN ISO 10002 NL

1e éd., juillet 2014

Indice de classement: X 50

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes (ISO 10002:2004)

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties (ISO 10002:2004)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2004)

Autorisation de publication: 25 juillet 2014

La présente norme ISO 10002:2004 a le statut d'une norme belge.

La présente norme existe en deux versions officielles (anglais, français).

La version en néerlandais est publiée sous la responsabilité du NBN. Cette norme NBN ISO 10002 NL est identique à la NBN ISO 10002, 1e éd. juin 2014 et a le même statut que les versions officielles.

Bien que le plus grand soin ait été apporté à la réalisation de cette édition néerlandaise, des erreurs ou omission ne peuvent être totalement exclues. Par conséquent, le NBN décline toute responsabilité pour les dommages directs et/ou indirects dus ou liés à l'application de la présente norme.



Bureau de Normalisation - rue Joseph II 40 - 1000 Bruxelles - Belgique

Tél: +32 2 738 01 11 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be
Banque 679-0000951-78 IBAN BE69 6790 0009 5178 BIC PCHQBEBB TVA BE0880857592

Nationaal voorwoord

De internationale norm ISO 10001:2007 werd door het Bureau voor Normalisatie (NBN) ongewijzigd geregistreerd en gepubliceerd als Belgische norm.

De Nederlandstalige versie van deze norm is opgesteld door het NEN.

Deze NBN- versie is grotendeels gebaseerd op de NEN-versie, maar houdt tegelijk rekening met een aantal verschillen op het vlak van terminologie tussen Nederland en Vlaanderen. De onderstaande synoniemenlijst vermeldt de termen waarvoor het NBN een afwijkende keuze heeft gemaakt.

Synoniemenlijst

<i>Engelse term</i>	<i>Nederlandse term in de NEN-versie</i>	<i>Nederlandse term in de NBN-versie</i>
following-up <complaint>	nazorg	opvolging
monitoring	bewaking	monitoring
order	order	bestelling
token	presentje	waardebbon
training and instruction	training en instructie	training en opleiding

(blanco)

INTERNATIONALE NORM

ISO 10002

1e uitgave
2007-12-01

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes
of conduct for organizations

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes
directrices relatives aux codes de conduite des
organismes



Referentienummer
ISO 10001:2007 (N)

© ISO 2007

Inhoud

Voorwoord	4
Inleiding	5
1 Onderwerp en toepassingsgebied	7
2 Normatieve verwijzingen	7
3 Termen en definities	7
4 Richtinggevende principes	9
4.1 Algemeen	9
4.2 Zichtbaarheid.....	9
4.3 Toegankelijkheid	9
4.4 Responsief	9
4.5 Objectiviteit.....	9
4.6 Kosten	9
4.7 Vertrouwelijkheid.....	9
4.8 Klantgerichte benadering	9
4.9 Verantwoordelijkheid.....	10
4.10 Continue verbetering.....	10
5 Kader voor klachtenbehandeling	10
5.1 Betrokkenheid	10
5.2 Beleid	10
5.3 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	10
6 Planning en ontwerp	12
6.1 Algemeen	12
6.2 Doelstellingen.....	12
6.3 Activiteiten	12
6.4 Middelen.....	12
7 Uitvoeren van klachtenbehandeling	12
7.1 Communicatie	12
7.2 Ontvangst van de klacht.....	13
7.3 Het volgen van de klacht.....	13
7.4 Bevestiging van de klacht	13
7.5 Eerste beoordeling van de klacht.....	13
7.6 Onderzoek van klachten	14
7.7 Respons op de klacht.....	14
7.8 Bekendmaking van het besluit	14
7.9 Afhandeling van de klacht.....	14
8 Onderhoud en verbetering	14
8.1 Verzameling van informatie.....	14
8.2 Analyse en evaluatie van klachten.....	15
8.3 Tevredenheid over het proces van klachtenbehandeling	15
8.4 Monitoring van het proces van klachtenbehandeling.....	15
8.5 Auditing van het proces van klachtenbehandeling.....	15
8.6 Directiebeoordeling van het proces van klachtenbehandeling	15
8.7 Continue verbetering.....	16
Bijlage A (informatief) Leidraad voor kleine ondernemingen	17
Bijlage B (informatief) Klachtenformulier	18
Bijlage C (informatief) Objectiviteit	19
Bijlage D (informatief) Behandelingsformulier voor de klacht	21
Bijlage E (informatief) Respons	24
Bijlage F (informatief) Stroomschema van escalatie in het proces van klachtenbehandeling	25

Bijlage G (informatief) Continue monitoring.....26
Bijlage H (informatief) Audit29
Bibliografie30

Voorwoord

De ISO (International Organization for Standardization) is een wereldwijde federatie van nationale normalisatie-instituten (de ISO-leden). Het voorbereidingswerk voor internationale normen wordt doorgaans uitgevoerd door de technische commissies van de 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 NGO's, nemen in samenwerking met ISO ook deel aan deze werkzaamheden. ISO werkt nauw samen met de International Electrotechnical Commission (IEC) inzake alle elektrotechnische normalisatie.

Internationale normen worden opgesteld overeenkomstig de voorschriften die in de ISO/IEC-richtlijnen deel 2 zijn opgenomen.

De voornaamste taak van de technische commissies is de voorbereiding van internationale normen. Ontwerpversies van internationale normen die zijn aangenomen door de technische commissies, worden ter stemming voorgelegd aan de leden. Publicatie als internationale norm vereist goedkeuring van ten minste 75 % van de stemmen die zijn uitgebracht door deelnemende leden.

Er wordt gewezen op de mogelijkheid dat sommige elementen van deze richtlijn onderwerp kunnen zijn van patentrechten. ISO is niet verantwoordelijk voor identificatie van dergelijke patentrechten.

ISO10002 werd opgesteld door Technische Commissie ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance", Subcommissie SC 3 "Supporting technologies".

OPMERKING ISO 10002 werd ter stemming voorgelegd als DIS 10018.

Inleiding

0.1 Algemeen

Deze internationale norm biedt richtlijnen voor ontwerp en implementatie van een doeltreffend en doelmatig proces voor klachtenbehandeling, voor alle typen commerciële en niet-commerciële activiteiten, ook als deze betrekking hebben op e-commerce. De tekst is bedoeld voor een organisatie en haar klanten, klagers en andere belanghebbenden.

De informatie die tijdens het proces van klachtenbehandeling wordt verzameld, kan tot verbeteringen leiden in producten en processen. Als de klacht correct wordt afgehandeld, komt dit de reputatie van de organisatie ten goede, los van de omvang, locatie of sector ervan. Met steeds toenemende globalisering bewijst een internationale norm zijn nut, aangezien deze de klant het vertrouwen biedt dat klachten op een consistente manier worden afgehandeld.

Een doeltreffend en doelmatig proces van klachtenbehandeling komt tegemoet aan de behoeften van zowel de organisatie die een product levert als van degenen die deze producten ontvangen.

OPMERKING Voor de hele tekst in deze internationale norm geldt dat wanneer de term "product" wordt gebruikt, hiermee ook "dienst" kan worden bedoeld.

Behandeling van klachten via een proces zoals dat in deze internationale norm is beschreven, kan de klanttevredenheid verhogen. Door klanten aan te moedigen feedback te leveren, inclusief het indienen van klachten als klanten niet tevreden zijn, kan de organisatie de trouw en goedkeuring van klanten behouden of verbeteren en de concurrentiepositie verbeteren, zowel op de nationale als op de internationale markt.

Implementatie van het proces dat in deze internationale norm is beschreven

- biedt de klager toegang tot een open en responsief proces van klachtenbehandeling,
- stelt de organisatie beter in staat klachten af te handelen op consistente, systematische en ontvankelijke wijze, tot tevredenheid van de klager en de organisatie,
- stelt de organisatie beter in staat trends te identificeren en oorzaken van klachten weg te nemen, en de activiteiten van de organisatie te verbeteren,
- helpt een organisatie een klantgerichte benadering te ontwikkelen bij de behandeling van klachten, en stimuleert het personeel hun vaardigheden in de omgang met klanten te verbeteren, en
- biedt een basis voor continue beoordeling en analyse van het proces van klachtenbehandeling, de oplossing voor klachten, en de aangebrachte verbeteringen in processen.

De organisatie kan het proces van klachtenbehandeling gebruiken in combinatie met gedragscodes voor klanttevredenheid en externe processen voor de behandeling van geschillen.

0.2 Verhouding tot ISO 9001:2000 en ISO 9004:2000

Deze internationale norm 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. Deze norm kan ook onafhankelijk daarvan worden gebruikt.

ISO 9001 specificeert eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem die kunnen worden gebruikt voor interne toepassing door organisaties, voor certificatie, of voor contractuele doeleinden. Het proces van klachtenbehandeling dat in deze internationale norm is beschreven, kan worden gebruikt als onderdeel van een kwaliteitsmanagementsysteem.

Deze internationale norm is niet bedoeld voor certificatie- of voor contractuele doeleinden.

ISO 10002:2004

ISO 9004 biedt richtlijnen voor de continue verbetering van de prestaties. Toepassing van ISO 10002 kan de prestaties op het gebied van klachtenbehandeling verder verbeteren en de tevredenheid van klanten en andere belanghebbenden verhogen. Het kan ook de continue verbetering van de productkwaliteit vergemakkelijken, op basis van feedback van klanten en andere belanghebbenden.

Kwaliteitsmanagement – Klanttevredenheid – Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties

1 Onderwerp en toepassingsgebied

Deze internationale norm geeft een leidraad voor het proces van klachtenbehandeling met betrekking tot producten binnen een organisatie, met inbegrip van planning, ontwerp, activiteiten, onderhoud en verbetering. Het hier beschreven proces van klachtenbehandeling kan worden toegepast als onderdeel van een algemeen kwaliteitsmanagementsysteem.

Deze internationale norm is niet van toepassing op geschillen die ter bemiddeling worden voorgelegd aan een externe instantie, of voor geschillen met werknemers.

De norm is bedoeld voor gebruik in organisaties van elke omvang en in elke sector. Bijlage A geeft een leidraad, specifiek voor kleine ondernemingen.

Deze internationale norm 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 en doelmatigheid van het proces van klachtenbehandeling.

Deze internationale norm is niet bedoeld om welke rechten of verplichtingen ook te wijzigen, die zijn voorgeschreven door van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

2 Normatieve verwijzingen

De volgende documenten waarnaar is verwezen zijn onmisbaar voor de toepassing 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 9000:2000 *Quality management systems – Fundamentals*

3 Termen en definities

Met betrekking tot dit document zijn de termen en definities gegeven in ISO 9000 van toepassing, evenals de onderstaande.

OPMERKING In ISO 9000:2000, definitie 3.4.2, is "product" gedefinieerd als het "resultaat van een proces", dat vier generieke productcategorieën omvat: diensten, software, goederen en behandelde materialen. Voor de hele tekst in deze internationale norm geldt dat wanneer de term "product" wordt gebruikt, hiermee ook "dienst" kan worden bedoeld.