

Klachtenregeling Wittebrug Lease voor IKRIJ.NL

Helaas kan het voorkomen dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening. Laat dit ons alsjeblieft weten, zodat wij kunnen leren van jouw klacht. Alleen dan kunnen we waar mogelijk verbeteringen aanbrengen in onze organisatie!

Klacht indienen

Je kunt je klacht melden bij Wittebrug Lease.

Dit kan per post naar:

Wittebrug Lease
T.a.v. de Directeur
Postbus 432
2260 AK LEIDSCHENDAM

Of per e-mail : info@IKRIJ.NL

Indien je de klacht telefonisch meldt, zal onze medewerker je vragen of je de moeite wil nemen de klacht per e-mail of post o.v.v. *Klacht over IKRIJ.NL* in te dienen ter attentie van de Directeur.

Binnen 2 werkdagen na het indienen van jouw klacht krijg je van ons een ontvangstbericht. De Directeur gaat er voor zorgen dat jouw klacht direct wordt opgepakt.

Uiterlijk 2 weken na ontvangst van jouw klacht sturen wij je een inhoudelijke terugkoppeling waarin wij – zoveel als mogelijk – gezocht hebben naar een oplossing die passend is voor alle partijen. Deze oplossing zullen we telefonisch, dan wel in een persoonlijk gesprek met je doornemen om zo ook zeker te weten dat jij akkoord gaat met de door ons geboden oplossing. Na jouw akkoord zullen wij er alles aan doen om de afspraken binnen 4 weken te realiseren.

Wel willen wij je er hier op attenderen dat het indienen van een klacht over onze dienstverlening je niet de mogelijkheid geeft om een uitstaande betaling op te schorten. Je hebt te voldoen aan je betalingsverplichting. Als blijkt uit de klachtafhandeling dat wij jou onterecht een bepaald bedrag in rekening hebben gebracht, dan zullen wij na afwikkeling van jouw klacht desbetreffende factuur uiteraard crediteren.

Blijvend verschil van mening

Mocht er toch een blijvend verschil van mening zijn en kun jij als klant niet akkoord gaan met de door ons geboden oplossing, dan kun je jouw klacht voorleggen aan de:

Geschillencommissie Private Lease
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Wittebrug Lease handelt conform het reglement van de Geschillencommissie Private Lease en zal de bindende adviezen van de commissie direct opvolgen.

Voor meer informatie over deze geschillencommissie en haar manier van werken, verwijzen we naar: <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/private-lease/>

Klachtregistratie

Wittebrug Lease registreert iedere klacht over IKRIJ.NL in een intern klachtenregister. Deze registratie vindt per kalenderjaar plaats en de klachten worden opvolgend genummerd. In het klachtenregister wordt naast de naam van de klant en de datum van de klacht, het type klacht omschreven, staat genoteerd wie de afhandelaar van de klacht is en op welke datum de terugkoppeling heeft plaatsgevonden. Lopende dossiers worden bewaard in een speciale klachtenordner in een afgesloten kast. Wanneer de klant met de oplossing / afhandeling van de klacht akkoord is gegaan, wordt de datum van afronding genoteerd. Ook in ons automatiseringssysteem ABS, waarin jouw private leasecontract beheerd wordt, wordt een notitie gemaakt dat er een klacht in behandeling is, ofwel is afgerond.

Wanneer de geboden oplossing tot een verbetering in het werkproces dient te leiden, wordt deze actie genoteerd en uitgezet. Eens per kwartaal worden de klachten geanalyseerd (aantal ontvangen, aantal per taakgebied). Door de Directeur wordt gemonitord of de verbeteracties zijn uitgevoerd. Indien deze zijn afgerond wordt dat geregistreerd.

Het interne klachtenregister van IKRIJ.NL staat op een beveiligde schijf en wordt beheerd door de directiesecretaresse. Per kalenderjaar zal er een nieuw tabblad worden aangemaakt. Het individuele dossier wordt bewaard zolang de auto in gebruik is bij de klant.

In het reguliere commercieel overleg van IKRIJ.NL zullen de klachten, de (mogelijke) oplossingen en verbeteracties besproken worden.