



Doel:

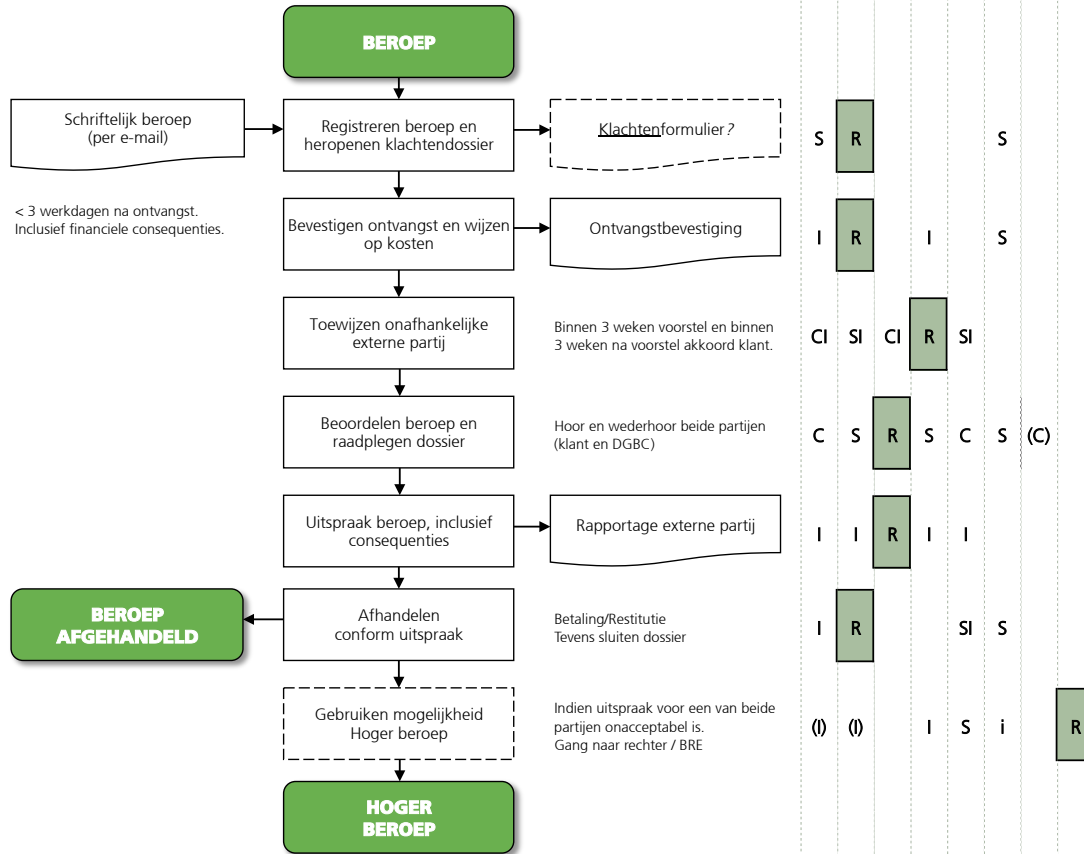
Correct en onafhankelijk afhandelen van beroepsprocedures.

Toepassingsgebied:

Tot beroepsprocedures geëscaleerde klachtendossier.
NB: Altijd eerst als klacht proberen af te handelen (zie klachtenprocedure).

- Responsible
- Accountable
- Support
- Consult
- Inform

Klant	QA Manager	Onafh. Externe partij	CvD	DGBC functionaris ¹⁾	Helpdeskmedewerker	Derden (specialist) ²⁾	Betroffende partij
-------	------------	-----------------------	-----	---------------------------------	--------------------	-----------------------------------	--------------------



¹⁾ DGBC Functionaris:

- Aanspreekpunt binnen DGBC met meeste kennis dossier (Behandelaar oorspronkelijke klacht).

²⁾ Derden (specialist):

- Door Onafhankelijke Externe partij te bepalen en in te huren expertise (afhankelijk onderwerp).

Criteria en aandachtspunten:

- Zowel klachtenbehandeling als beroep helder beschreven inclusief betrokkenen/verantwoordelijkheden
- Helderheid in verschil klacht en beroep (op een beslissing). Eerst klacht dan pas beroep!
- Kosten klachtbehandeling bij beroep (refunding indien terecht): kostenoverzicht at www.breem.nl
- Doorlooptijden Beroep: Tevens < 3 weken voorstel externe partij en < 3 weken na voorstel acceptatie
- Onafhankelijkheid waarborgen in de procedure