



Beleid

Klachtenprocedure

Versie: 1.0

Datum: 22 juli 2026

Classificatie: Intern

Document historie

Versie

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
0.9	1-07-2026	Marieke van den Hoogen	Initiele opzet
1.0	22-07-2026	Marieke van den Hoogen	Goedkeuring Directie ontvangen

Distributie

Versie	Datum	Ontvangers
0.9	08-07-2026	SM en OPS mgt
1.0	22-07-2026	Directie, Marketing

Diversen

Onderwerp	Omschrijving
Documentnaam	Klachtenprocedure
Auteur	Marieke van den Hoogen
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1. Inleiding en doel.....	4
2. Definities.....	4
3. Rollen en verantwoordelijkheden.....	4
4. Indienen van een klacht.....	5
1. naam en contactgegevens.....	5
2. naam van de organisatie.....	5
3. omschrijving van de klacht.....	5
4. eventuele referenties (ticketnummer/contract/project).....	5
5. gewenste uitkomst.....	5
6. relevante bijlagen.....	5
5. Procedure (stappen en termijnen).....	5
6. Escalatie en bezwaar.....	5
7. Registratie, bewaartermijnen en privacy.....	6
8. Rapportage en continue verbetering.....	6
9. Slot.....	6

1. Inleiding en doel

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe Tesorion klachten van klanten en andere belanghebbenden zorgvuldig, transparant en tijdig registreert, onderzoekt en afhandelt. Het doel hierbij is:

- herstel en passende oplossing voor de indiener
- het voorkomen van herhaling door corrigerende en preventieve maatregelen
- continue verbetering van onze dienstverlening

Deze procedure is van toepassing op alle klachten over de dienstverlening, producten, communicatie, facturatie en/of het gedrag van medewerkers of ingehuurde derden die namens Tesorion werkzaamheden uitvoeren, voor zover de klacht betrekking heeft op de relatie met de indiener. Op dit moment is in de DAP nog geen proces opgenomen voor de klachtenregeling maar dat zal in de nieuwe versie vanaf 1 aug 2026 aangepast worden. Vanaf dan zal in de DAP een verwijzing naar de klachtenregeling opgenomen worden.

2. Definities

Klacht: iedere formele uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of het handelen/nalaten van Tesorion, waarvoor een reactie of oplossing nodig is.

Formele uiting: een mondelinge of schriftelijke mededeling van een klant waaruit blijkt dat deze ontevreden is over de dienstverlening en waarvoor opvolging noodzakelijk wordt geacht.

Indiener: de persoon of organisatie die een klacht indient.

Klachtcoördinator: de functionaris die verantwoordelijk is voor registratie, bewaking van termijnen en communicatie (is manager Service Management).

Corrigerende maatregel: maatregel om de oorzaak van een vastgestelde klacht weg te nemen.

3. Rollen en verantwoordelijkheden

Indiener: levert de klacht en (op verzoek) aanvullende informatie aan.

Klachtcoördinator (Manager Service Management): registreert de klacht, bevestigt ontvangst, bewaakt termijnen, maakt periodiek (kwartaal) een rapportage t.b.v. directie

Servicemanager: handelt de klacht af, coördineert onderzoek en verzorgt terugkoppeling.

Betrokken team(s)/eigenaar: onderzoekt inhoudelijk, levert feitenrelaas en stelt maatregelen voor.

Management: besluitvorming bij escalaties en goedkeuring van corrigerende maatregelen met impact.

Quality/Compliance (indien van toepassing): adviseert over root-cause analyse, trendrapportage en verbeteracties.

4. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk, mondeling worden ingediend bij de servicemanager of per e-mail (servicemanagement@tesorion.nl). Bij voorkeur bevat een klacht:

1. naam en contactgegevens
2. naam van de organisatie
3. omschrijving van de klacht
4. eventuele referenties (ticketnummer/contract/project)
5. gewenste uitkomst
6. relevante bijlagen.

5. Procedure (stappen en termijnen)

1. **Registratie** en ontvangstbevestiging – De klacht wordt geregistreerd en binnen 1 werkdag bevestigd aan de indiener.
2. **Beoordeling en onderzoek** – De klacht wordt beoordeeld en onderzocht. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de indiener of betrokken partijen..
3. **Oplossing en terugkoppeling** – Op basis van het onderzoek wordt een oplossing en/of corrigerende maatregel opgesteld. De indiener ontvangt hierover een gemotiveerde terugkoppeling. De streefdoorlooptijd voor afhandeling is **5 werkdagen**, tenzij complexiteit anders vereist; in dat geval wordt tussentijds gecommuniceerd met een nieuwe streefdatum.
4. **Implementatie** – Na akkoord of besluitvorming worden de maatregelen uitgevoerd en vastgelegd.
5. **Afsluiting** – Er wordt gecontroleerd of de klacht naar behoren is behandeld. De klacht wordt afgesloten en de uitkomst wordt geregistreerd.
6. **Evaluatie en verbetering** – Periodiek worden klachten geëvalueerd om trends te signaleren en verbetermaatregelen te bepalen.

6. Escalatie en bezwaar

Indien de indiener zich niet kan vinden in de voorgestelde afhandeling, kan binnen **10 werkdagen** na terugkoppeling gemotiveerd bezwaar worden gemaakt bij de klachtcoördinator. De klacht wordt dan opnieuw beoordeeld door een (hiërarchisch) hoger verantwoordelijk managementlid of een onafhankelijke beoordelaar (waar mogelijk). De uitkomst van de herbeoordeling wordt schriftelijk gemotiveerd teruggekoppeld.

7. Registratie, bewaartermijnen en privacy

- Klachten worden vastgelegd in een registratiesysteem met minimaal: datum, indiener, onderwerp, betrokken dienst/team, status, doorlooptijden en uitkomst/maatregelen.
- Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor behandeling van de klacht en conform toepasselijke privacywetgeving.
- Toegang tot klachtinformatie is beperkt tot personen die dit voor de behandeling nodig hebben.
- Bewaartermijnen volgen het interne bewaarbeleid; na afloop worden gegevens verwijderd of geanonimiseerd.

8. Rapportage en continue verbetering

- De manager Service Management rapporteert periodiek over aantallen, doorlooptijden, oorzaken en trends.
- Verbetermaatregelen worden toegewezen aan een eigenaar en opgevolgd tot afronding.
- Lessons learned worden waar relevant gedeeld met betrokken teams.

9. Slot

Voor vragen, toelichting of het indienen van klachten kunt u contact opnemen met Service Management via servicemanagement@tesorion.nl.

Verwijzingen naar relevante documenten of procedures zijn beschikbaar op het intranet of bij de klachtencoördinator.



24/7

Bereikbaar



140+

Experts



500+

Klanten



1.000+

Sensoren



4+ mln

Beschermde
apparaten



100%

Europees

