



Opgesteld door:
Filip Brutsaert

Goedgekeurd door:
Tamara De Bruecker

Vrijgegeven door:
Kristoff Poté

PROCEDURE

Beheer klantenreacties

Algemeen

Inhoudsopgave :

1. Doel en toepassingsgebied
 - 1.1. Doel
 - 1.2. Toepassingsgebied
2. Terminologie en afkortingen
 - 2.1. Terminologie
 - 2.2. Afkortingen
3. Beschrijving van de procedure
 - 3.1. Processchema - algemeen
 - 3.2. Processchema - proces
 - 3.3. Beschrijving van het proces
 - 3.4. Bevoegdheidsbepaling (RACI-tabel)
4. Verwijzingen
 - 4.1. Verwijzingen
 - 4.2. Andere
5. Registratie

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

MSPSO / 19-10-2010

PRO/AL/18.0/01

Datum invoegetreeding
19/04/2010
Totaal aantal pag : 9

Versie
3



1. Doel en toepassingsgebied

1.1. Doel

Deze procedure beschrijft de werkwijze die gevolgd wordt vanaf het indienen van een klantenreactie tot het definitief afsluiten ervan, aangevuld met regelmatige analyses en rapporteringen.

1.2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing in alle entiteiten van De Lijn, inclusief de Centrale Diensten te Mechelen.

2. Terminologie en afkortingen

2.1. Terminologie

Klantenreactie = Klacht, vraag, suggestie of felicitatie.

2.2. Afkortingen

Niet van toepassing.

3. Beschrijving van de procedure

3.1. Processchema – algemeen

Zie volgende bladzijde.

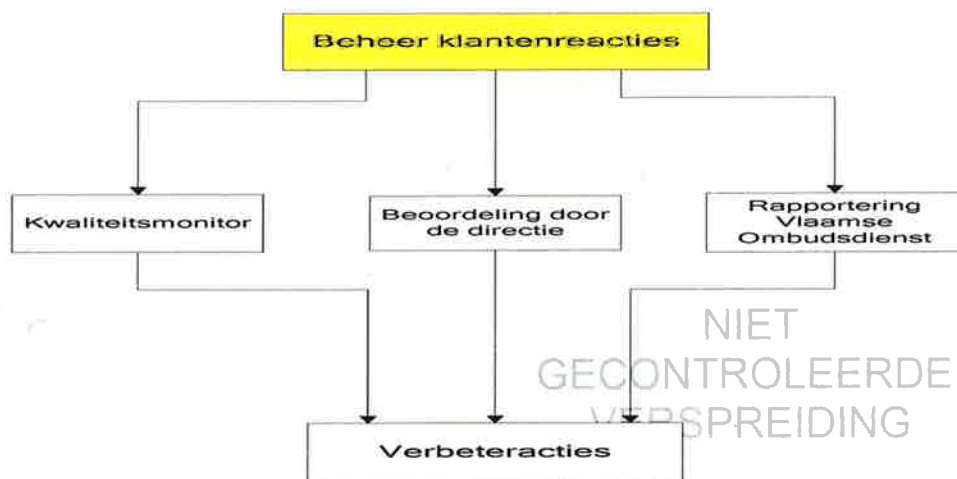
NIE
GECONTR
VERSPR

PROCEDURE ENKI
DATUM VAN

MSPSO / 19-10-2010



3.1 Processchema - algemeen



MSPSO 19-10-2010



3.2 Processchema - proces

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; Begin([Begin]) --> 1[1]; 1 --> 2[2]; 2 --> 3[3]; 3 --> 4{4}; 4 -- ja --> A((A)); 4 -- nee --> B((B));</pre>	1. Klantenreactie komt binnen bij De Lijn. 2. Klantenreactie wordt geregistreerd. 3. Klantenreactie wordt gecodeerd + toegewezen. 4. Kan er een standaardantwoord geformuleerd worden?	Klantendienst / De LijnInfo / Lijnwinkel / Betrokken afdeling Klantendienst / De LijnInfo Klantendienst / Betrokken afdeling Klantendienst / Betrokken afdeling	- Telefonisch (FOR/AL/18.0/01/001) - Mondeling (FOR/AL/18.0/01/001) - Brief/Faxl - Online(/Mail) - Database 'Klantenreacties' Database 'Klantenreacties' Database 'Klantenreacties' Database 'Klantenreacties'
GECONTROLEERDE VERSPREIDING PROCEDURE ENKEL GELDIG OP DATUM VAN AFDRUK MSPSO / 19-10-2010			
PRO/AL/18.0/01		Datum invoegetreding 19/04/2010 Pagina 4 van 9	Versie 3



3.2 Processchema - proces

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; A((A)) --> D5{5}; B((B)) --> D5; D5 -- ja --> R6[6]; D5 -- nee --> D7{7}; R6 --> D7; D7 -- ja --> R8[8]; D7 -- nee --> D7; R8 --> C((C)); R8 --> D((D)); D7 --> C; D7 --> D;</pre>	5. Moet er een ontvangstmelding opgestuurd worden naar de klant? 6. Opmaken + versturen ontvangstmelding naar klant. 7. Is er een onderzoek nodig? 8. Voeren onderzoek + ontwerp van antwoord.	Klantendienst / Betrokken afdeling Klantendienst Klantendienst /Betrokken afdeling Betrokken afdeling	Database 'Klantenreacties' - Brief/Mail - Database 'Klantenreacties' Database 'Klantenreacties' Database 'Klantenreacties'

NIET GECONTROLEERDE VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP DATUM VAN AFDRUK

MSPSO / 19-10-2010

PRO/AL/18.0/01	Datum invoegetreeding 19/04/2010 Pagina 5 van 9	Versie 3
----------------	---	-------------

**Procedure : Beheer klantenreacties****3.2 Processchema - proces**

Schema	Omschrijving activiteit	Wie	Referentiedoc.
<pre>graph TD; C((C)) --> 9[9]; D((D)) --> 9; 9 --> 10[10]; 10 --> 11[11]; 11 --> 12[12]; 12 --> E([Einde])</pre>	9. Opmaken standaardantwoord + versturen naar klant. 10. Opmaken antwoord + versturen naar klant. 11. Afsluiten klantenreactie. 12. Analyse en rapportering klantenreacties.	Klantendienst / Betrokken afdeling Klantendienst / Hoofd betrokken afdeling Klantendienst / Betrokken afdeling Afdeling Zorgsysteme n/ Klantendienst	- Brief - Database 'Klantenreacties' - Brief - Database 'Klantenreacties' Database 'Klantenreacties' - Database 'Klantenreacties' - WEBI - PRO/AL/05.0/01 - PRO/AL/18.0/02 - PRO/AL/18.0/03
NIET GECONTROLEERDE VERSPREIDING PROCEDURE ENKEL GELDIG OP DATUM VAN AFDRUK MSPSO / 19-10-2010			
PRO/AL/18.0/01		Datum invoegetreeding 19/04/2010 Pagina 6 van 9	Versie 3



3.3. Beschrijving van het proces

- 1 Klanten kunnen mondeling of schriftelijk een klantenreactie (klacht, vraag, suggestie of felicitatie) indienen bij De Lijn. Zij kunnen hiervoor terecht bij o.a. De LijnInfo, de website van De Lijn (onlineformulier), de Lijnwinkels, de klantendienst, de betrokken afdeling, ...

Klanten die met hun reactie terechtkomen bij een chauffeur of een controleur, zullen doorverwezen worden naar De LijnInfo.

- 2 De ingediende klantenreactie wordt door de klantendienst of De LijnInfo geregistreerd in de database 'Klantenreacties'. Klantenreacties die online ingediend worden, worden automatisch geregistreerd.

- 3 De klantenreactie wordt vooraf geanalyseerd door de klantendienst om ze vervolgens te codificeren en over te maken aan de betrokken afdeling.

- 4 Kan er een standaardantwoord naar de klant verstuurd worden door de klantendienst, in samenspraak met de betrokken afdeling?

- 5 Moet er, door de klantendienst in samenspraak met de betrokken afdeling, een ontvangstmelding verstuurd worden naar de klant?

- 6 Er kan een ontvangstmelding opgesteld worden bv. wanneer het beantwoorden van de klantenreactie langer dan 10 dagen duurt. Deze ontvangstmelding kan via brief of via mail.

Een ontvangstmelding wordt enkel verstuurd wanneer een klantenreactie via brief wordt ingediend. De andere ontvangstmmedia hebben een automatische ontvangstbevestiging ingebouwd.

- 7 Is er een (grondig) onderzoek van de klantenreactie nodig door de betrokken afdeling?

- 8 De betrokken afdeling onderzoekt de klantenreactie en stelt, na onderzoek, een ontwerp van antwoord op.

- 9 De klantendienst stelt een standaardantwoord op, in samenspraak met de betrokken afdeling, en verstuurt het antwoord naar de klant.

- 10 De klantendienst stelt, op basis van input vanuit de betrokken afdeling, het antwoord naar de klant op.

NIET GECONTROLEERDE VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

MSPSO / 19-10-2010



- 11 De reactie wordt afgesloten door de klantendienst, in samenspraak met de betrokken afdeling.

Er wordt steeds op toegezien dat alle velden, die ingevuld kunnen worden in het elektronische dossier, ingevuld worden en dit om later correcte analyses te kunnen uitvoeren. Om de gebruikers te helpen, hebben een aantal 'verplichte velden' een automatische controle.

- 12 De afdeling Zorgsystemen analyseert en rapporteert op regelmatige basis over de klantenreacties en koppelt er ook acties aan vast.

3.4. Bevoegdheidsbepaling (RACI – tabel)

Stap		Functioneel Domein							
		Klanten- dienst	Contact Center	Betrokken afd.	Comm. CD	RvD	Hoofd Betrokken afd.	Kwaliteit	Staf
1	Ontvangen klanten- reacties	P schriftelijk	P telefonisch	P andere					
2	Registratie klanten- reacties	P S + A	P telefonisch						
3	Codering en toewijzing	P		S					
	Antwoorden ?	P		S					
4	Geven standaard- antwoord	P		S					
	Onderzoek?	P		S					

NIET
GECONTROLEERDE
VERSPREIDING

PROCEDURE ENKEL GELDIG OP
DATUM VAN AFDRUK

MSPSD-19-10-2010



Stap		Functioneel Domein							
		Klanten- dienst	Contact Center	Betrokken afd.	Comm. CD	RvD	Hoofd Betrokken afd.	Kwaliteit	Staf
5	Opsturen ontvangstmel- ding	P							
6	Voeren onderzoek + ontwerp van antwoord	I		P			A		
7	Antwoorden	P		I			A		
8	Afsluiten	P		S					
9	Analyse en rapportering	S			I			P	I
	Bepalen standaardset	S			P	A			

Legende:

P	Eindverantwoordelijkheid
S	Verantw. om ondersteuning te leveren
A	Verantw. om goedkeuring te leveren
I	Deze partijen ontvangen informatie

4. Verwijzingen

4.1. Verwijzingen

De verwijzingen naar en van andere procedures, referentiedocumenten (interne en externe) en de gebruikte formulieren zijn terug te vinden onder het tabblad 'Links' van het elektronisch documentatiesysteem.

4.2. Andere

- Brief/fax/e-mail (klantereactie klant)
- Brief (antwoord aan klant)
- Database 'Klantenreacties'

5. Registratie

document	bewaarplaats	bewaartijd
Registratie klantenreacties	Klantendienst	5 jaar
Brief/fax/e-mail	Klantendienst	5 jaar
Brief (antwoord aan klant)	Klantendienst	5 jaar

