

Routing van de klacht en beoordeling

1. De opdrachtgever registreert en categoriseert de klacht.

Code GEEL: De DS-Partner heeft niet de juiste informatie bij de klant achtergelaten, geen ID batch bij zich.

Sanctie: Extra training en waarschuwing (indien meerdere keren voorkomt binnen een tijdsbestek van 2 maanden, op non actief stellen.)

Code ORANJE: onprofessioneel gedrag, beledigend gedrag richting klant (o.a vloeken, brutaal en of beledigend taalgebruik of een ongepaste openingszin gebruikt)

Sanctie: Extra training en waarschuwing.(bij herhaling binnen 2 maanden op non actief stellen)

CODE ROOD: Consument heeft niet getekend, verkoper heeft gelogen, valsheid in geschrifte, agressieve verkoopmethode, na het verlaten van de Consument zijn terrein klantgegevens zelf aanvullen om contract te kunnen schrijven.

Sanctie: Verkoper direct op non actief, in geval van aantoonbaar strafbaar gedrag aangifte bij de FOD Economie

2. Vervolgens **deelt de opdrachtgever de klacht** (binnen 10 dagen na ontvangst) met de DS-partner en deze levert binnen de termijn van 10 werkdagen feedback op de klacht.
3. Zowel de opdrachtgever als de DS-partner **registreren de klacht** in een uniform (Excel) document, evenals de terugkoppeling.
4. De DS-partner en opdrachtgever houden de klachtenregistratie van elk jaar **minimaal 2 jaar** in archief.
5. Indien er **aangifte** gedaan wordt van strafbaar handelen wordt dit gemeld aan de beroepsvereniging **Belgian Direct Sales Organisation vzw (BDSO)** en wordt ook de uiteindelijke uitspraak op deze aangifte gemeld aan de BDSO.
6. BDSO houdt een **register** bij waarin aangiftes met een uitspraak worden bijgehouden, deze kan ook door de leden worden geraadpleegd na een verzoek hiertoe aan BDSO.
7. **Halfjaarlijks** wordt door de opdrachtgevers een **overzicht** gestuurd naar BDSO met de klachtenregistratie per DS-partner.
8. De klachten worden **per DS-partner**, per categorie (geel, oranje en rood) en met uitzondering van de categorie rood **geanonimiseerd doorgestuurd**.
9. **BDSO inventariseert** deze en maakt voor intern gebruik een overzicht, dit wordt in de betreffende commissie besproken. DS-partners met bovenmatige klachten worden aangesproken en eventueel gesanctioneerd.

Sancties die BDSO kan opleggen:

1. Aantoonbaar verbeteren van het proces binnen de DS-partner waardoor klachten in een vooraf gestelde periode moeten verminderen
2. Het uitdelen van een waarschuwing aan betreffende DS-partner met een verbeter traject
3. Als uiterste maatregel uitsluiting van de betreffende DS-partner