

2. Omgaan met klantreacties en klachten

- d. De WLR partij heeft dus het primaat bij het onderzoeken en afhandelen van de klacht:
- De WLR-partij neemt daartoe contact op met de klant en wint, indien nodig, nadere informatie bij de klant in.
 - Indien de WLR partij tijdens de behandeling van de klacht meer tijd nodig heeft (bijv. voor nadere onderzoek) kan zij KPN verzoeken de order 'on hold' te zetten (maximaal 5 werkdagen).
 - De WLR partij beslist of de klacht gegrond is, dan wel dat er coulance betracht wordt (bijv. omdat de klant daadwerkelijk niet wil overstappen).
 - Daarna bepaalt de WLR partij wat er met de order dient te gebeuren (als nog uitvoeren dan wel annuleren (zie stap 3)).
- e. Indien de klacht betrekking heeft op een reeds uitgevoerde order (d.w.z. na het handover moment), dan:
- Geldt dezelfde bovenstaande klachtenprocedure voor Telco en KPN.
 - Indien de klacht gegrond is dan wel dat er coulance betracht wordt, kan de order niet meer geannuleerd worden (stap 3), maar dient een terugzetting van de WLR klant plaats te vinden (stap 4).
- f. Indien een klant zich hierna nogmaals bij de 'oude' Telco (thans veelal KPN) meldt, omdat hij van mening is dat zijn klacht niet juist is afgehandeld, dan kan deze 'oude Telco' een wilsuiting bij de desbetreffende 'nieuwe' Telco opvragen.
- g. Bij klantcontact tussen EG en helpdesk KPN Retail:
- KPN stelt voor KPN helpdesk medewerkers een FAQ op voor 'inbound' gesprekken over WLR en legt deze voor aan OPTA. De FAQ dient up to date te worden gehouden.
 - KPN borgt voldoende en aantoonbaar dat EG op neutrale en juiste wijze te woord wordt gestaan door medewerkers.