

PERSBERICHT

DNV certificeert klachtenmanagement Arval

Houten, 23 maart 2009 – **Vanaf vandaag is Arval als eerste leasemaatschappij in Nederland IKM 3000 gecertificeerd. IKM staat voor Integraal Klachten Management. Het cijfer 3000 voor de drie cruciale cycli binnen klachtenmanagement: de verwervings-, oplos- en verbetercyclus. Het IKM 3000 certificaat bewijst dat Arval alle belangrijke aspecten rondom klachtenmanagement in haar organisatie verankerd heeft. De systematische wijze waarop Arval klachten vastlegt en de zorg waarmee ze behandeld worden, was voor DNV (Det Norske Veritas) reden het certificaat toe te kennen.**

Bij Arval is klachtenmanagement breed in de organisatie uitgerold. De klacht wordt, ongeacht bij wie deze binnenkomt, vastgelegd in het klantenbestand. Alle medewerkers worden getraind en gestimuleerd om klachten te herkennen, in te voeren en naar tevredenheid af te wikkelen. Voortdurend wordt de performance gemeten. Dit maakt onderdeel uit van het Service Level Agreement dat Arval met haar klanten afsluit.

Algemeen directeur Jeff Bolders: “Arval hanteert een strenge definitie voor klachten. Iedere uiting van ongenoegen is een klacht, ongeacht de oorzaak. Onze missie ‘geef een klant niet wat hij vraagt, maar wat hij altijd al had willen hebben’ staat het niet toe om selectief met klachten om te gaan. Wij garanderen een goede dienstverlening en verschuilen ons niet achter klachten die door derden zijn veroorzaakt of door overmacht. Onze manier van klachtenafhandeling leidt tot een hoge mate van tevredenheid bij klanten en tot een constante verbetering van onze diensten.”

Over Arval Nederland

Arval is een leasemaatschappij en beheert in Nederland wagenparken van circa 20 tot ruim 5.000 auto's. Personenauto's, bestelauto's en lichte vrachtauto's van elk merk en voor elke branche. Sinds de start in 1989 heeft het bedrijf een flinke groei doorgemaakt. Op dit moment beheren 190 medewerkers 30.000 auto's. Inmiddels behoort Arval tot de top vier van leasemaatschappijen in Nederland. Arval is onderdeel van de internationale financiële groep BNP Paribas en is de tweede leasemaatschappij van Europa. Onderzoeksbureau Heliview riep Arval in 2006, 2007 en 2008 uit tot beste leasemaatschappij van Nederland.