

Klachtenprocedure, ten behoeve van leden van Bouwend Nederland

Deze modelprocedure is bedoeld als voorbeeld. In de procedure worden de stappen geschetst die u als bedrijf kunt doorlopen wanneer een klant een klacht meldt. Het doet daarbij niet ter zake of het om een technische of andere klacht gaat. U kunt ook uw eigen procedure gebruiken, of bijvoorbeeld de procedure van BouwGarant.

1. **Ontvangst klacht, registratie en ontvangstbevestiging**
 - Klacht wordt schriftelijk (per brief, e-mail, fax, etc.) of mondeling gemeld;
 - Klacht wordt geregistreerd op formulier of in pc, evt. brieven e.d. erbij;
 - Klachtontvangst wordt aan klant bevestigd (schriftelijk, mail, fax) en eventueel wordt nadere info ten behoeve van de beoordeling opgevraagd.

2. **Beoordeling klacht en vaststellen oplossing**
 - Aan de hand van informatie van de klant en intern vaststellen of klacht terecht is, eventueel middels een bezoek ter plaatse;
 - In geval van een terechte klacht sprake is, herstelmaatregel(en) bepalen. In geval van onterechte klacht sprake is argumentatie bepalen;
 - Eventueel bereiken van overeenstemming met klant over schadeloosstelling;
 - Resultaat vastleggen op formulier of in pc en terugmelden aan klant (schriftelijk en/of telefonisch).

3. **Oplossing doorvoeren**
 - A) In geval sprake is van een terechte klacht, afspraak maken met klant en hersteltermijn aangeven en klacht (laten) oplossen.
 - Klachten die door een derde (onderaannemer/leverancier) moeten worden opgelost, zelf blijven volgen;
 - Na herstel / oplossing bij klant informeren of klacht naar tevredenheid is opgelost;
 - Gemaakte afspraken en resultaten vastleggen op formulier of in pc, klacht afsluiten.
 - B) Voor het omgaan met niet terechte klachten, zie punt 6.

4. **Maatregelen om herhaling te voorkomen**
 - Onderzoek oorzaak klacht,
 - Vaststellen, invoeren en op effectiviteit toetsen van corrigerende maatregelen.

5. **Periodieke analyse van klachten**

Aan de hand van klachtformulieren c.q. - register nagaan of er trends zichtbaar zijn, of aanvullende maatregelen moeten worden genomen en of de afhandeling van klachten correct verloopt.

6. **Omgaan met niet terechte klachten en/of oplossingen die door klanten niet worden geaccepteerd**

Wanneer een klacht als niet terecht wordt beoordeeld, of wanneer klant geen genoegen neemt met een door u voorgestelde oplossing, kan daar op verschillende manieren mee worden omgegaan.

Probeer er in eerste instantie samen met de klant uit te komen, stel eventueel beoordeling door een onafhankelijke derde voor.

Wanneer u er samen niet uitkomt, dan kan mogelijk mediation een oplossing bieden. Neem hiervoor eventueel contact op met Eerstelijns advies van Bouwend Nederland.

Indien mediation geen optie is, dan blijft beslechting bij de Raad van Arbitrage of de rechter open. Uitspraken van deze zijn voor beide partijen bindend.

7. **Archivering**

Klachtformulieren, registraties in databases en bijbehorende correspondentie en notities archiveren. Bewaartermijn vastleggen; aanbevolen termijn is minimaal 3 jaar.