

## Klachtenformulier

Dit formulier biedt u de mogelijkheid om schriftelijk een klacht in te dienen. Deze kunt u per post of per email aan ons sturen.

Dit formulier is ook digitaal beschikbaar op de volgende link:

<https://deelementen.nl/klachtenformulier/>

Datum	
Naam	
Adres	

Postcode en plaats	
Telefoon	
Email	

Betreft	
Klacht	

Datum Ontvangst	
Reactiedatum	
Behandeld door	
Opmerkingen	
Afgehandeld?	

## Klachten procedure

In deze procedure worden de stappen geschetst die ons bedrijf doorloopt wanneer een klant een klacht indient. Het doet daarbij niet ter zake of het om een technische of andere klacht gaat.

### 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. 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.