



## Procedure klachtenafhandeling

### *Inleiding*

Dit artikel bevat de procedure klachtenafhandeling.

### *Klachten naar aanleiding van de uitvoering van werkzaamheden*

Indien de uitvoering van werkzaamheden niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen, kan dit aanleiding zijn tot klachten van de bij de uitvoering betrokken personen, de opdrachtgever en andere belanghebbenden. Het is de verantwoordelijkheid van de kantoorleiding te voorzien in alle relevante documentatie zodra er sprake is van serieuze klachten. Klagers kunnen zich rechtstreeks tot de kantoorleiding wenden.

### *Onderzoek kantoorleiding*

De kantoorleiding onderzoekt de klacht en is in dat kader bevoegd om kennis te nemen van alle opdrachtdocumentatie die hij relevant acht. Indien gewenst kan hij besluiten de identiteit van de klagers vertrouwelijk te houden. De kantoorleiding is bevoegd om juridisch advies in te winnen als hij dat nodig acht. De kantoorleiding documenteert het onderzoek zodanig dat het dossier de conclusies kan dragen. Hij formuleert zijn voorgenomen conclusie en stelt de verantwoordelijke administrateur in de gelegenheid zijn visie te geven.

### *Rol van de leiding*

Het is de taak van de leiding van het kantoor om:

- de uitkomsten met de verantwoordelijke administrateur te bespreken;
- in voorkomende gevallen overleg te voeren met de klager;
- passende maatregelen te nemen;
- de uitkomsten met de klagers te bespreken;
- zo nodig maatregelen te nemen tot aanpassing van instructies, opleidingen of voorschriften.

Aan deze klachtenregeling wordt op passende wijze bekendheid gegeven, bijvoorbeeld door plaatsing op de website, door verwijzing in de Algemene Voorwaarden of door verwijzing in de opdrachtbevestiging.

### *Vastlegging*

De administratieve vastlegging van boven bedoelde incidenten omvat tenminste de feiten en omstandigheden van het incident, de gegevens over degene(n) die bij het incident zijn betrokken en de maatregelen die naar aanleiding van het incident zijn genomen. De inhoud van de klachtenregistratie is niet wettelijk vastgelegd. Wij hebben echter besloten dit wel goed vast te leggen om alle klachten goed in kaart te brengen.

### *Bewaring*

De administratieve vastlegging omtrent boven bedoelde incidenten wordt ten minste zeven jaar bewaard. De bewaartermijn van de klachtenregistratie is niet wettelijk vastgelegd.