

Klachtenprocedure Servaas van Nimwegen

Doel van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure zorgt ervoor dat klachten van klanten zorgvuldig, eerlijk en tijdig worden behandeld. Elke klacht zien wij als een kans om onze dienstverlening te verbeteren en het vertrouwen van de klant te versterken.

1. Indienen van een klacht

Klanten kunnen een klacht indienen via e-mail, telefoon of mondeling. Bij het indienen van een klacht vragen wij om naam en contactgegevens, omschrijving van de klacht, eventuele foto's en de datum van de uitgevoerde werkzaamheden.

2. Registratie en bevestiging

Elke klacht wordt binnen 24–48 uur geregistreerd. De klant ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst, inclusief vervolgstappen en verwachte afhandelingstermijn.

3. Onderzoek van de klacht

Wij onderzoeken de klacht zorgvuldig door de situatie te bekijken, betrokken medewerkers te spreken en de oorspronkelijke afspraken te controleren.

4. Voorstel voor oplossing

Binnen 5 werkdagen ontvangt de klant een voorstel voor een passende oplossing, zoals herstelwerkzaamheden, aanvullende werkzaamheden, compensatie of toelichting wanneer de klacht ongegrond blijkt.

5. Uitvoering van de oplossing

De afgesproken oplossing wordt zo snel mogelijk uitgevoerd. De klant wordt vooraf geïnformeerd over de planning.

6. Afronding en evaluatie

Na afronding vragen wij of de klacht naar tevredenheid is opgelost. De uitkomst wordt geregistreerd en intern geëvalueerd.

7. Leren en verbeteren

Elke klacht wordt gebruikt om onze kwaliteit te verbeteren door aanpassing van werkwijzen, extra instructies, betere communicatie of evaluatie van materialen.

8. Verantwoordelijkheid

De directie is verantwoordelijk voor het correct uitvoeren en jaarlijks evalueren van deze klachtenprocedure.