

Klachtenprocedure B&A BV

Klachten kunnen ingediend worden door een opdrachtgever en door andere natuurlijke personen of rechtspersonen die in het kader van de uitvoering van een overeenkomst betrokkene of belanghebbende zijn. B&A BV ziet klachten primair als uiting over de kwaliteit van de dienstverlening en daarmee als advies voor verbetering van die dienstverlening. Van de afhandeling van klachten wordt een registratie bijgehouden onder verantwoordelijkheid van degene die de klacht in behandeling heeft genomen. Op deze registraties is het privacyreglement van B&A BV van toepassing.

Klachten worden afgehandeld door de projectleider die verantwoordelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst. In een aantal gevallen wordt de klacht afgehandeld door de directie:

- indien de klacht betrekking heeft op handelingen en/of gedragingen van de projectleider;
- indien het een klacht over afhandeling van een eerder ingediende klacht betreft.

Van de afhandeling van klachten wordt een registratie bijgehouden onder verantwoordelijkheid van degene die de klacht in behandeling heeft genomen. Op deze registraties is het privacyreglement van B&A BV van toepassing.

Tijdens de procedure wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Daarbij worden zo veel als mogelijk is alle direct betrokkenen bij de klacht in elkaars aanwezigheid gehoord. Als de klager daar behoefte aan heeft is afwijking van dat uitgangspunt mogelijk.

De klager ontvangt binnen 4 werkdagen een schriftelijke bevestiging van zijn klacht. Hierin wordt tevens vermeld wie de klacht behandelt en binnen welke termijn de behandeling van de klacht naar verwachting zal worden afgerond. Tevens wordt een exemplaar van deze klachtenregeling beschikbaar gesteld. Op basis van de inhoud van de klacht wordt door de projectleider bepaald welke persoon of personen betrokken dienen te worden bij de afhandeling van de klacht. Bij elke klacht wordt de klager in persoon uitgenodigd voor een gesprek over die klacht. Doel van dit gesprek is om na te gaan welke oplossingen mogelijk zijn om de oorzaak van de klacht weg te nemen dan wel een voor de klager bevredigende afhandeling van de klacht te realiseren. Indien de klager de voorkeur geeft aan schriftelijke afhandeling van de klacht wordt dit schriftelijk aan hem bevestigd.

Indien schriftelijke afhandeling van een klacht is overeengekomen wordt dit binnen 4 werkdagen na het overeenkomen van die wijze van afhandeling schriftelijk bevestigd. Een schriftelijke afhandeling van een klacht wordt zo snel als mogelijk is doch binnen maximaal 20 werkdagen afgehandeld tenzij de omstandigheden dat onmogelijk maken. In dat geval wordt in de bevestiging van de schriftelijke afhandeling de maximale afhandelingstermijn aangegeven. De beslissing op de klacht moet de klager en (indien van toepassing) de medewerker tegen wie de klacht gericht is, binnen vier weken na dagtekening van de ontvangstbevestiging, schriftelijk worden toegestuurd. Indien de afhandeling van een klacht niet binnen de in de ontvangstbevestiging gestelde termijn kan worden afgerond, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht, met daarin de reden van vertraging. In dit bericht wordt een nieuwe termijn genoemd. De totale behandelingsduur mag niet langer dan 10 weken zijn.

Bij de afhandeling van klachten conform deze klachtenregeling dragen de klager en de opdrachtnemer ieder de eigen kosten tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen is. Een vergoeding van de reiskosten wordt alleen toegekend wanneer de reiskosten voor de klager aantoonbaar een obstakel vormen.



Contactgegevens

B&A BV
T.a.v. secretariaat
Postbus 829
2501 CV Den Haag
secretariaat@bagroep.nl

