

Klachtenprocedure

Deltamilieu Projecten probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening.

Heeft u een klacht over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

Als u al een lopend project heeft, is uw vaste projectleider bij Deltamilieu het eerste aanspreekpunt voor klachten over de dienstverlening. Heeft u geen lopend project vul dit formulier dan zo volledig mogelijk in.

Wij nemen binnen **4 werkdagen** contact met u op.

Voornaam en Achternaam:

Opdrachtnummer/bedrijf:

E-mail *

Telefoonnummer:

Waar gaat uw klacht over?

- ☐ Uitvoering werkzaamheden op locatie
- ☐ Kwaliteit van het geleverde werk
- ☐ Schade ontstaan tijdens werkzaamheden
- ☐ Communicatie met medewerker

Omschrijf uw klacht zo volledig mogelijk. Wat is er gebeurd en wat verwacht u van ons?

Wat is volgens u een passende oplossing?

* is een verplicht veld

Indienen

Hieronder leest u wat er gebeurt wanneer u een klacht indient.

1. Doel

Het doel van deze procedure is het gestructureerd registreren, onderzoeken en afhandelen van klachten, het herstellen van klanttevredenheid en het realiseren van continue verbetering.

2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle klachten met betrekking tot dienstverlening.

3. Werkwijze

3.1 Registratie

- Iedere ontvangen klacht (schriftelijk of mondeling) wordt direct geregistreerd in het klachtenregister.
- Vastgelegd worden minimaal: datum, gegevens klager en omschrijving klacht.
- De ontvangst van de klacht wordt z.s.m. doch binnen 4 werkdagen bevestigd aan de klager.

3.2 Onderzoek

- De verantwoordelijke beoordeelt en onderzoekt de klacht objectief.
- Relevante informatie wordt verzameld en betrokken medewerkers worden gehoord.
- Indien nodig wordt aanvullende informatie bij de klager opgevraagd.

3.3 Oorzakenanalyse

- Bij gegronde klachten wordt de (onderliggende) oorzaak vastgesteld.
- Indien van toepassing wordt een structurele analyse uitgevoerd om herhaling te voorkomen.

3.4 Corrigerende acties

- Passende corrigerende maatregelen worden vastgesteld en uitgevoerd.
- Indien nodig worden preventieve maatregelen genomen.
- Verantwoordelijkheden en termijnen worden vastgelegd.
- De effectiviteit van de maatregelen wordt geëvalueerd.

3.5 Terugkoppeling

- De klager wordt geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek en de genomen maatregelen.
- Er wordt beoordeeld of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

4. Monitoring en verbetering

- Klachten worden periodiek geanalyseerd op trends en terugkerende oorzaken.
- Verbetermaatregelen worden waar nodig doorgevoerd in processen en werkinstructies.
- De klachtenanalyse en verbeteracties worden besproken tijdens de teamoverleggen.

5. Verantwoordelijkheden

- De directie is eindverantwoordelijk voor het klachtenbeleid.
- De aangewezen verantwoordelijke ziet toe op correcte registratie en afhandeling.