

## **Klachtenprocedure Bewuste Bouwers**

Deze procedure is opgesteld om te waarborgen dat klachten op een correcte en tijdige wijze worden verwerkt en afgehandeld.

De procedure geldt voor alle klachten van klanten, potentiële klanten of andere belanghebbenden die betrekking hebben op onze diensten, onze beslissingen in toetsingsprocessen of onze wijze van bedrijfsvoering.

Onder een klacht wordt verstaan iedere vorm van bezwaar tegen de inhoud van onze diensten, de wijze van dienstverlening en de wijze waarop wij ons werk organiseren en uitvoeren. Van een klacht is ook sprake indien beroep wordt ingesteld tegen door Stichting Bewuste Bouwers genomen beslissingen, zoals de verlening of de intrekking van certificaten of de reactie op eerdere klachten.

### **Procedure**

Bij het indienen van een klacht dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:

- Naam van de persoon die de klacht indient
- Bedrijfsnaam
- Postadres en/of e-mailadres
- Verwijzing naar het betreffende project of dienstverlening
- De reden van de klacht

### **Start procedure**

Een klacht kan worden ingediend per e-mail of brief.

### **Initiële afhandeling**

Alle klachten worden geregistreerd.

Er zal een persoon worden benoemd die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht. Indien de klacht betrekking heeft op het niet conform de aan het certificaat ten grondslag liggende eisen werken op een project, wordt de klacht doorgestuurd naar het betreffende project.

De afzender ontvangt binnen 2 werkdagen een eerste reactie waarin wordt aangegeven welke acties genomen worden en op welke termijn.

### **Nemen van maatregelen**

De persoon die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht zal zorgen dat een analyse van de klacht plaatsvindt en op basis daarvan besluiten of een onmiddellijke of correctieve maatregel noodzakelijk is. In geval van herhaalde klachten van dezelfde klager en in geval van beroep zal gebruik worden gemaakt van onpartijdig personeel of partij.

### **Schriftelijke beslissing**

Een reactie op de klacht wordt per e-mail of brief toegezonden aan de klager.

De klager wordt geïnformeerd over de (verdere) procedure die gevolgd kan worden indien de schriftelijke reactie niet naar tevredenheid is.

### **Vertrouwelijkheid**

Klachten die betrekking hebben op de handelingen en/of prestaties van één van onze klanten worden in eerste instantie doorgestuurd naar de desbetreffende klant ter beoordeling, beantwoording en afdoening. Alle overige klachten worden vertrouwelijk behandeld, tenzij anders is overeengekomen met degene die de klacht heeft ingediend.

### **Adressen**

U kunt uw klacht per e-mail sturen naar [info@bewustebouwers.nl](mailto:info@bewustebouwers.nl) of per post sturen naar: Postbus 942, 2700 AX Zoetermeer.