
Klachtenprocedure

Ronald Snijders Elektrotechniek
's-Gravendijkseweg 33a
2201 CZ Noordwijk

Tel.: 071 737 03 90
e-mail: info@ronaldsnijders.com
web: <http://www.ronaldsnijders.com>

Inleiding

Deze procedure beschrijft hoe binnen **Ronald Snijders Elektrotechniek** klachten van klanten worden afgehandeld.

Werkgebied

Deze procedure heeft betrekking op het hele bedrijf: op iedere medewerker die geconfronteerd wordt met een klacht van een opdrachtgever.

Verantwoordelijkheden

Iedere medewerker die door een klant wordt benaderd met een klacht dient deze op correcte wijze af te handelen.

De ontvanger van de klacht is verantwoordelijk voor een juiste overdracht naar directie toe.

De directie is verantwoordelijk voor;

- dat hij direct met de klant in contact treedt na ontvangst van de klacht;
- dat de klant wordt geïnformeerd over de afhandeling van de klacht;
- de controle op invoering en effectiviteit van de corrigerende maatregelen.

Informatiedragers

De klacht van de klant dient omschreven te worden op het klachtenformulier. Zie formulier hierachter.

Toelichting

De te nemen maatregelen kunnen zowel preventief als herstellend zijn. Na het indienen van een klacht wordt deze in behandeling genomen door de directie. Binnen een termijn van 3 weken zal er contact met u opgenomen worden over de ingediende klacht.

