

### **Klachtenregeling Kuijpers Repair**

1. **Doel:** Het doel van deze klachtenregeling is om ervoor te zorgen dat alle klachten van onze klanten, cliënten, patiënten, medewerkers en andere belanghebbenden op een snelle, effectieve en eerlijke manier worden opgelost. Onze organisatie is toegewijd aan het waarborgen van een hoge kwaliteit van onze producten en diensten en wil ervoor zorgen dat elke klacht serieus wordt genomen en opgelost.
2. **Verantwoordelijkheid:** Het management is verantwoordelijk voor het implementeren en uitvoeren van deze klachtenregeling. Een speciaal aangewezen persoon of afdeling is verantwoordelijk voor het beheer van de klachtenprocedure en het opvolgen van klachten totdat ze opgelost zijn.
3. **Melden van klachten:** Klachten kunnen worden gemeld via verschillende kanalen, zoals schriftelijk, mondeling, telefonisch of via e-mail. Het meldpunt is bereikbaar via [info@kuijpersrepair.nl](mailto:info@kuijpersrepair.nl). Klagers moeten duidelijk hun identiteit, contactgegevens en beschrijving van de klacht vermelden.
4. **Behandeling van klachten:** Alle klachten worden binnen 30 dagen beoordeeld door de verantwoordelijke persoon of afdeling. De klager krijgt binnen 30 dagen bericht over de uitkomst en de verwachte oplostijd.
5. **Oplossen van klachten:** Onze organisatie streeft ernaar om klachten binnen 30 op te lossen. Indien nodig wordt er overleg gepleegd met andere afdelingen of externe partijen om tot een oplossing te komen. In geval van complexe klachten kan het langer duren om een oplossing te vinden, maar de klager zal op regelmatige basis op de hoogte worden gehouden van de voortgang.
6. **Bijhouden van klachten:** Alle klachten worden geregistreerd en gemonitord om eventuele trends te identificeren en om te zorgen dat klachten op een efficiënte manier worden opgelost. Dit helpt ons ook om de kwaliteit van onze producten en diensten te verbeteren.
7. **Confidentialiteit:** Alle informatie over klachten wordt vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met betrokkenen die nodig zijn om de klacht op te lossen. De klager heeft het recht om te weten wie er op de hoogte is van zijn of haar klacht.
8. **Bezwaarprocedure:** Als de klager niet tevreden is over de oplossing van de klacht, kan hij of zij een bezwaarprocedure starten. Hierbij wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke bemiddelaar of een externe klachtencommissie.
9. **Evaluatie:** Onze organisatie zal regelmatig deze klachtenregeling evalueren om te zorgen dat ze aansluit bij de veranderende behoeften en verwachtingen van onze klanten, cliënten, patiënten, medewerkers en andere belanghebbenden. Suggesties voor verbeteringen zijn altijd welkom en kunnen gericht worden aan het meldpunt.

### Omgang met klachten voor personeel

1. Aanmelding: De klacht wordt ontvangen via het meldpunt ([info@kuijpersrepair.nl](mailto:info@kuijpersrepair.nl) , telefoonnummer of webformulier) en wordt opgeslagen in een database. De klager ontvangt automatisch een bevestigingsmail met informatie over de volgende stappen.
2. Verificatie: Het meldpunt verifieert de identiteit van de klager en verzamelt zoveel mogelijk informatie over de klacht. Hierbij wordt gekeken naar de aard van de klacht, wie betrokken zijn, en de omvang van de klacht.
3. Toewijzing: De klacht wordt toegewezen aan een verantwoordelijke medewerker of afdeling, die verantwoordelijk is voor het oplossen van de klacht. De verantwoordelijke medewerker of afdeling neemt binnen twee werkdagen contact op met de klager om het onderzoek te starten.
4. Onderzoek: De verantwoordelijke medewerker of afdeling onderzoekt de klacht en verzamelt alle relevante informatie. Hierbij wordt gekeken naar interne procedures, wet- en regelgeving, en het beleid van de organisatie. Bovendien worden eventueel betrokken medewerkers of afdelingen geïnformeerd en geraadpleegd.
5. Oplossing: De verantwoordelijke medewerker of afdeling probeert de klacht op te lossen in samenspraak met de klager en andere betrokkenen. Hierbij wordt gekeken naar de wensen en verwachtingen van de klager, de mogelijke oplossingen en de consequenties van deze oplossingen.
6. Bevestiging: Als de klacht is opgelost, wordt de oplossing bevestigd aan de klager via het meldpunt. Hierbij wordt de klager geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek, de gevonden oplossing, en eventuele vervolgstappen.
7. Registratie: De uitkomst van de klacht wordt geregistreerd in de database voor verdere evaluatie en verbetering van onze klachtenregeling. Hierbij wordt gekeken naar de oorzaak van de klacht, de gevolgde procedure, en de bevindingen van het onderzoek.