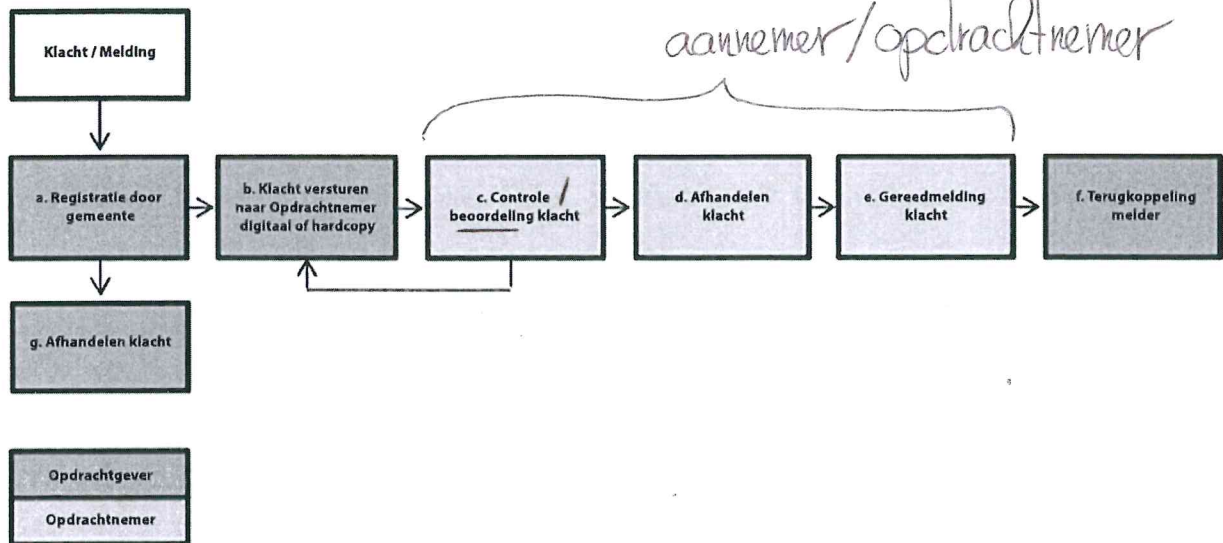


Klachten/meldingen afhandeling

gemeente Stein

1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten incl. terugkoppeling naar de melder conform onderstaande schema. Onder een klacht wordt verstaan een uiting van ontevredenheid van de dienstverlening van de Opdrachtnemer welke direct betrekking heeft op de vereisten uit het contract. Verzoeken vormen geen klachten.



- a) Klachten komen bij de gemeente Stein binnen en worden door de gemeente Stein (toezichthouders en/of directievoerder) beoordeeld. *primair*
 - b) Klachten welke betrekking hebben op de werkzaamheden uit dit contract worden door de Opdrachtgever ter afhandeling aan de Opdrachtnemer doorgestuurd. Digitaal of hardcopy
 - c) De Opdrachtnemer controleert of de klacht betrekking heeft op werkzaamheden zoals opgenomen in het contract. Klachten welke geen betrekking hebben op het contract worden teruggekoppeld naar de directie. *> voor zover niet gebeurd: bekijken van klacht ter plekke.*
 - d) De Opdrachtnemer handelt de klacht af en neemt desgewenst contact op met de melder ter verkenning van oplossingsrichtingen en eventuele afstemming van planning.
 - e) De Opdrachtnemer meldt de klacht gereed aan de directie.
 - f) De Opdrachtgever neemt na gereedmelding contact op met de melder en controleert of de klacht in optiek van de melder, en binnen de contractverplichting van de Opdrachtnemer, is opgelost.
 - g) De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten welke geen betrekking hebben op het contract.
2. Binnen 14 dagen nadat de klacht is gemeld bij de Opdrachtnemer dient conform de interne richtlijnen voor klachtenafhandeling, 80% van het aantal klachten volledig zijn afgehandeld en gereed gemeld. *snormeldingen worden ingepland bij een volgende snorronde.*
 3. Na afhandeling van de klacht worden getroffen maatregelen en resultaten door de Opdrachtnemer geregistreerd.
 4. Klachten welke rechtstreeks bij de Opdrachtnemer terechtkomen worden eveneens geregistreerd. De opdrachtnemer verwijst de melder naar de gemeente.
 5. Afhandelingstermijn van klachten waarbij veiligheid in het gedrang komt wordt (bij processtap B) door opdrachtgever kenbaar gemaakt.