Bijlage 5

KLACHTENRAPPORTAGE

Voor het behandelen van klachten dient onderstaande rapportage (of een vergelijkbare met minimaal dezelfde vraagstellingen) gebruikt te worden:

Klachtanalyse	
Probleemomschrijving: - Wat is de klacht? - Waar komt de klacht vandaan? - Is deze continu aanwezig? - Zijn de klachten zichtbaar/merkbaar? - Wanneer is de klacht ontstaan?	
Mogelijke invloeden en/of oorzaak: - Wat zijn de omstandigheden? - Is er onlangs iets veranderd?	
Onderzoek	
Technische gegevens: - Eigen bevindingen (service)technicus? - Rapportage installateur en/of derden?	
Mogelijke oplossingen: - Hoe kunnen we het probleem verhelpen? - Hoe kunnen we de oorzaak oplossen? *(alles wat direct verholpen kan worden graag direct verhelpen tot het afgesproken bedrag).*	
Conclusie	
Aanbeveling	
Kosten	
Bijlagen	
Indien van toepassing bijlagen toevoegen: - Meetrapporten - Rapporten derden - Kostenraming / open begroting	