

M.W.B. Verkade Installatietechniek
Breudijk 66
3481 LR Harmelen

Tel.: 030-6661936
e-mail: info@verkadeinstallatietechniek.nl
web: <http://www.verkadeinstallatietechniek.nl>

Inleiding

Deze procedure beschrijft hoe binnen M.W.B. Verkade Installatietechniek klachten van klanten worden afgehandeld.

Werkgebied

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

Verantwoordelijkheden

Iedere (ingehuurde) 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 invulling van de klachten.

De directie is verantwoordelijk

- 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;
- voor de controle op invoering en effectiviteit van de corrigerende maatregelen;
- voor een correcte administratieve afhandeling.

Informatiedragers

- Klachten/tekortkomingen/verbetervoorstellen mail.

Klachtenprocedure

