

Klachtenprocedure

1. Doel

De Koninklijke Damstra Installatiegroep streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Deze klachtenprocedure beschrijft op transparante en zorgvuldige wijze hoe klachten worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en afgehandeld. Het doel is om tot een passende oplossing te komen en onze dienstverlening continu te verbeteren.

2. Wanneer kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen wanneer u niet tevreden bent over (een deel van) onze dienstverlening of over de uitvoering van een overeenkomst. Wij verzoeken u om uw klacht zo spoedig mogelijk na constatering kenbaar te maken.

3. Indienen van een klacht

Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:

- Via het digitale klachtenformulier op de website;
- Via de aangewezen contactpersoon van de uitgevoerde opdracht.

Iedere klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.

4. Behandeling van de klacht

De afhandeling van klachten verloopt via de KAM-afdeling (Kwaliteit, Arbeid en Milieu). Deze afdeling treedt onafhankelijk op van het operationele proces.

De klachtenafhandeling vindt plaats volgens de volgende uitgangspunten:

- U ontvangt een **ontvangstbevestiging binnen 2 werkdagen** na indiening van de klacht;
- De klacht wordt zorgvuldig beoordeeld en, indien nodig, onderzocht;
- U ontvangt een **inhoudelijke terugkoppeling binnen 14 dagen** na ontvangst van de klacht.

Indien meer tijd nodig is voor het onderzoek, wordt u hierover tijdig geïnformeerd.

5. Escalatie

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u deze voorleggen aan de directie van de Koninklijke Damstra Installatiegroep. De klacht zal opnieuw worden beoordeeld.

6. Geschillenregeling

Indien partijen niet tot een passende oplossing komen, is de geschillenregeling van toepassing zoals opgenomen in de geldende **ALIB- en AVIC-voorwaarden**.

7. Toezicht en evaluatie

De KAM-afdeling ziet toe op een correcte, objectieve en tijdige afhandeling van klachten. Klachten worden periodiek geëvalueerd en gebruikt ter verbetering van onze processen en dienstverlening.

8. Privacy en gegevensbescherming (AVG)

Bij het indienen en behandelen van klachten worden persoonsgegevens verwerkt. De Koninklijke Damstra Installatiegroep gaat hier zorgvuldig mee om en handelt in overeenstemming met de geldende privacywetgeving, waaronder de **Algemene**

Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De volgende uitgangspunten zijn van toepassing:

- Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor het doel van het behandelen en afhandelen van de klacht;
- Alleen medewerkers die direct betrokken zijn bij de klachtenafhandeling hebben toegang tot deze gegevens;
- Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling en eventuele juridische verplichtingen;
- Gegevens worden passend beveiligd tegen verlies en onbevoegde toegang;
- Betrokkenen hebben recht op inzage, correctie of verwijdering van hun persoonsgegevens, voor zover de wet dit toestaat.

Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens wordt verwezen naar de privacyverklaring van de Koninklijke Damstra Installatiegroep.