

## Klachtenprocedure SVGO-Gaan in de Bouw

### Klachtenprocedure

1. De klacht wordt digitaal via de website ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris registreert de klacht in het klachtenregistratiesysteem en stuurt binnen 2 werkdagen de klager een ontvangstbevestiging met de vermelding van de te verwachten afhandeltermijn (maximaal 6 weken).
3. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht en neemt, na afstemming met de klachtencommissie, daarover binnen een termijn van 10 werkdagen contact op met klager.
4. De klachtenfunctionaris legt na het overleg met de klager binnen 4 werkdagen na dat overleg een met de klachtencommissie afgestemd voorstel voor aan de klager.
  - a. Ze komen er niet uit. De klachtenfunctionaris neemt het mee terug en doet binnen 5 werkdagen een met de klachtencommissie afgestemd nieuw voorstel.
  - b. Ze komen er wederom niet uit. De klachtenfunctionaris neemt, na afstemming met de klachtencommissie, een besluit en stelt de klager van het besluit in kennis.
5. De klachtenfunctionaris heeft de klacht na maximaal 6 weken afgehandeld al dan niet met een akkoord van de klager en legt dit vast in het klachtenregistratiesysteem

# Klachtenprocedure SVGO-Gaan in de Bouw

## Schema Klachtenprocedure

