

Klachtenprocedure

1. Doel van de procedure

Deze klachtenprocedure heeft als doel om klachten van klanten, op een zorgvuldige, transparante en effectieve manier te behandelen. Door klachten serieus te nemen wil de organisatie de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren.

2. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend wanneer iemand ontevreden is over een dienst, product, behandeling of gedraging van een medewerker van de organisatie.

Een klacht kan worden ingediend via:

- E-mail
- Schriftelijk per post
- Via een klachtenformulier op de website
- Mondeling bij een medewerker of leidinggevende

De klacht bevat bij voorkeur:

- Naam en contactgegevens van de indiener
- Merk, type en serienummer van het object (indien van toepassing)
- Datum van de klacht
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante documenten of bewijsstukken

3. Ontvangstbevestiging

De organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht binnen **5 werkdagen**. In deze bevestiging wordt aangegeven wie de klacht behandelt en wat de verdere procedure is.

4. Behandeling van de klacht

De klacht wordt behandeld door een aangewezen medewerker of klachtenfunctionaris. Indien nodig kan aanvullende informatie worden opgevraagd bij de indiener of betrokken medewerkers.

De organisatie streeft ernaar om de klacht binnen **10 werkdagen** inhoudelijk te behandelen.

5. Uitkomst en beslissing

Na beoordeling ontvangt de indiener een schriftelijke reactie met:

- De bevindingen van het onderzoek
- De beslissing over de klacht (gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond)
- Eventuele maatregelen of oplossingen

6. Niet eens met de beslissing

Indien de indiener het niet eens is met de uitkomst, kan hij/zij binnen **14 dagen** een herbeoordeling aanvragen bij de directie of een onafhankelijke klachtencommissie.

Mocht er een klacht zijn met betrekking tot een beslissing van BMWT-Keur dan wordt eerst bekeken om gezamenlijk tot een acceptabele oplossing te komen. Mocht dit niet lukken dan kan er een formele klachtenprocedure in gang gezet worden. Hierbij wordt de directeur van Stichting BMWT-Keur betrokken en het College van Toezicht.

Second opinion

Als de klacht een directe relatie heeft met een keuring, kan het klantbedrijf schriftelijk een second opinion aanvragen. Bij ontvankelijkheid van de klacht zal de directeur een keurmeester aanstellen die de second opinion zal uitvoeren.

7. Registratie en verbetering

Alle klachten worden geregistreerd. De organisatie gebruikt deze informatie om processen en dienstverlening te verbeteren.

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonlijke gegevens worden verwerkt volgens de geldende privacywetgeving.