

1. Doel

Het doel van deze procedure is het vastleggen van de werkwijze voor het registreren, behandelen en afhandelen van klachten van opdrachtgevers, medewerkers en andere belanghebbenden over de werkzaamheden van **Andy's Steigerbouw B.V.**

Door klachten zorgvuldig te behandelen willen wij onze dienstverlening, veiligheid en kwaliteit continu verbeteren.

2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle klachten met betrekking tot:

- Uitvoering van steigerbouwwerkzaamheden
- Veiligheid op de werkplek
- Gedrag van medewerkers
- Kwaliteit van geleverde werkzaamheden
- Planning of communicatie met de opdrachtgever

3. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door:

- Opdrachtgevers
- Medewerkers
- Onderaannemers
- Andere betrokken partijen

Een klacht kan worden gemeld via:

- E-mail: **info@andysteigerbouw.nl**
- Telefoon: **06-23090619**
- Schriftelijk: **Langestraat 168, 7891 GL te Klazienaveen**
- Via de uitvoerder of projectleider op locatie (**Andy van der Weide**)

Bij voorkeur bevat de klacht:

- Naam en contactgegevens melder
- Datum
- Project/locatie
- Omschrijving van de klacht

4. Registratie van de klacht

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in het **klachtenregister** door de **preventiemedewerker**.

De volgende gegevens worden vastgelegd:

- Datum ontvangst klacht
- Naam melder
- Project / locatie
- Omschrijving klacht
- Verantwoordelijke behandelaar
- Corrigerende maatregel
- Datum afhandeling

5. Behandeling van de klacht

1. Binnen 5 werkdagen ontvangt de melder een bevestiging van ontvangst.
2. De klacht wordt beoordeeld door de directie.
3. Indien nodig wordt een onderzoek uitgevoerd (bijvoorbeeld overleg met uitvoerder of inspectie op locatie).
4. Er wordt een passende corrigerende maatregel vastgesteld.

6. Afhandeling

De melder wordt geïnformeerd over:

- De uitkomst van het onderzoek
- De genomen maatregelen
- Eventuele verbeteracties

Firma
Andy's Steigerbouw B.V.

Postadres
Langestraat 168
7891 GL Emmen

Bezoekadres
Langestraat 168
7891 GL Emmen

Tel 062 309 06 19

E-mail
info@andysteigerbouw.nl

Internet
andysteigerbouw.nl

Bankrelatie
Rabobank
NL52RABO0377980668
RABONL2U

BTW identificatienr.
NL866889292B01

Handelsregister
nr. 94774471



Wij streven ernaar klachten binnen 10 werkdagen af te handelen. Indien dit niet mogelijk is, wordt de melder hierover geïnformeerd.

7. Corrigerende en preventieve maatregelen

Indien een klacht daartoe aanleiding geeft kunnen maatregelen worden genomen zoals:

- Aanpassing van werkmethodes
- Extra instructies of toolboxmeeting
- Aanpassing planning of communicatie
- Technische aanpassingen aan de steiger

Belangrijke klachten worden besproken tijdens het werkoverleg of KAM-overleg om herhaling te voorkomen.

8. Archivering

Klachtenregistraties worden minimaal 3 jaar bewaard en kunnen worden gebruikt bij interne audits, VCA-audits en evaluaties.

Firma

Andy's Steigerbouw B.V.

Postadres

Langestraat 168
7891 GL Emmen

Bezoekadres

Langestraat 168
7891 GL Emmen

Tel 062 309 06 19

E-mail

info@andysteigerbouw.nl

Internet

andysteigerbouw.nl

Bankrelatie

Rabobank
NL52RABO037980668
RABONL2U

BTW identificatienr.

NL866889292B01

Handelsregister

nr. 94774471