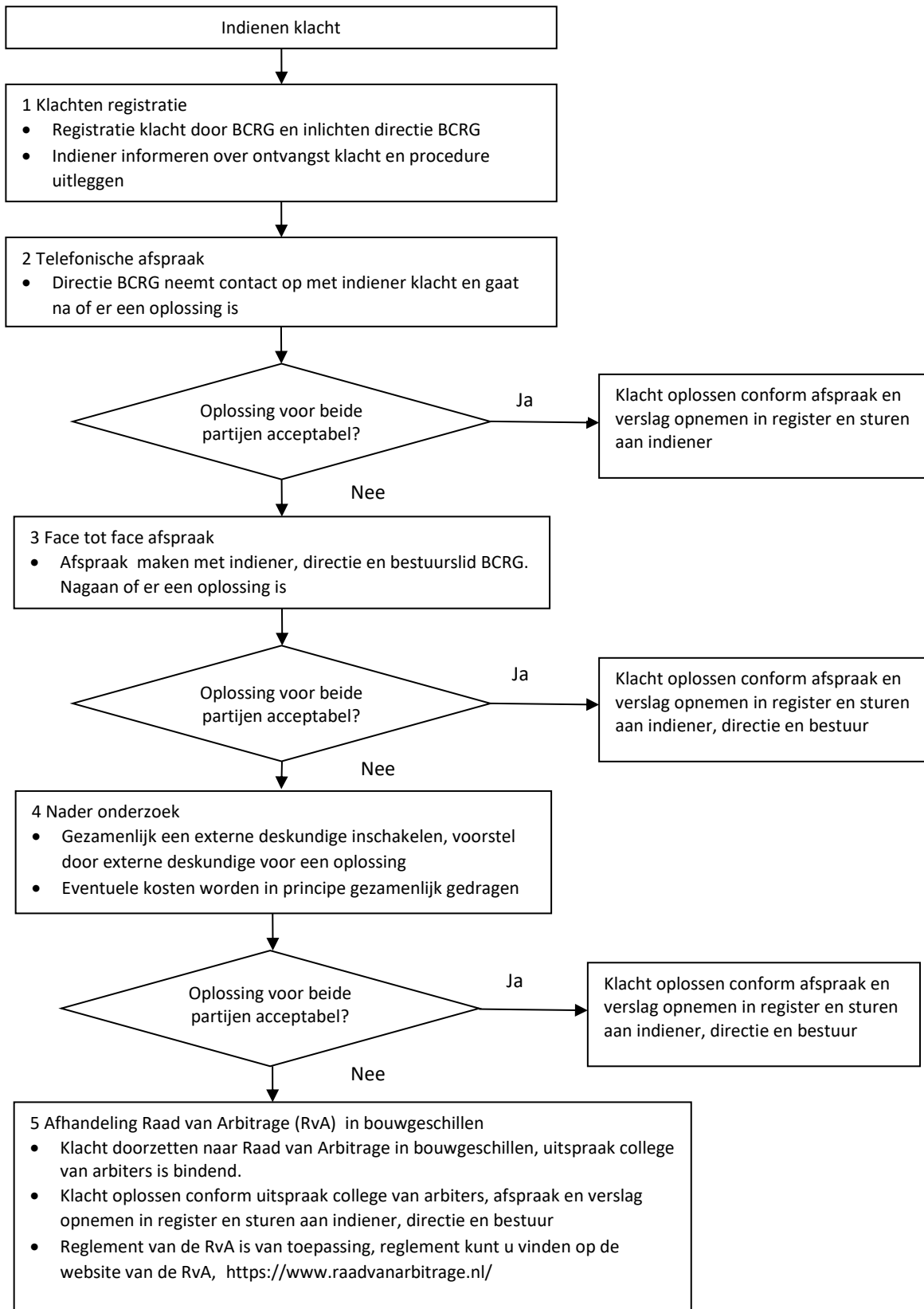


Procedure BCRG ten aanzien van het afhandelen van klachten

Indien klant ontevreden is over het besluit van het College van BCRG is er de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen. Verder uitleg zie volgende bladzijde.



1. Klachtregistratie, inlichten directie en versturen van een reactie naar de indiener van de klacht

Een formele klacht komt in eerste instantie per e-mail of per brief bij het bureau CRG binnen. Het secretariaat registreert de klacht vervolgens in een klachtenregister en licht de directie in. De indiener van de klacht wordt binnen 2 werkweken geïnformeerd over het feit dat de klacht in goede orde is ontvangen en zal worden verwerkt.

Aan de indiener van de klacht wordt dan ook direct de procedure uitgelegd die gevolgd gaat worden bij de afhandeling van zijn klacht.

2. Telefonische afspraak met indiener van de klacht en Directie

Vervolgens neemt de directie van BCRG binnen 10 werkdagen telefonisch contact op met de indiener van de klacht om de achtergrond van de klacht te vernemen. Als in dit gesprek gezamenlijk een oplossing voor de klacht wordt gevonden dan kan de klacht vervolgens conform de vervolgens vastgelegde afspraak worden opgelost.

Het verslag van dit gesprek wordt in het klachtenregister opgeslagen en naar zowel de indiener van de klacht als naar de directie gestuurd.

3. 'Face-to-face' afspraak met indiener van de klacht en een Bestuurslid

Als er niet direct een oplossing voor de klacht wordt gevonden dan wordt zo snel mogelijk een 'face-to-face' afspraak ingepland, waarbij in ieder geval de indiener van de klacht aanwezig is, een bestuurslid en de directie. Per klacht wordt bepaald of het zinvol is dat ook een medewerker van het bureau of een Collegelid bij dit gesprek aanwezig is. Als in dit gesprek gezamenlijk een oplossing voor de klacht wordt gevonden dan kan de klacht vervolgens conform afspraak worden afgewikkeld. Het verslag van dit gesprek wordt in het klachtenregister opgeslagen en naar zowel de indiener van de klacht als naar de directie en bestuur gestuurd.

4. Nader onderzoek en consultatie van derden

- Als er na dit tweede gesprek nog steeds niet gezamenlijk een oplossing voor de klacht is gevonden, dan kan het nodig zijn om nader onderzoek uit te voeren en wellicht andere partijen over de kwestie te consulteren. Partijen zullen daarbij in gezamenlijkheid een partij betrekken die naar beider oordeel in staat moet worden geacht om, na onderzoek een objectief oordeel over de klacht te geven. Na afloop van dit onderzoek en de beoordeling van de klacht door deze derde partij, zal een rapport worden opgesteld met daarin een omschrijving van de klacht, de bevindingen en conclusies uit de gesprekken en het onderzoek. Daarin wordt ook een voorstel opgenomen hoe de klacht het beste kan worden opgelost. Als deze oplossing van de klacht naar het oordeel van de indiener leidt tot een goede oplossing, dan kan de klacht vervolgens conform afspraak worden afgewikkeld. Deze rapportage wordt ook weer opgeslagen in het klachtenregister en verstuurd naar de indiener van de klacht, directie en naar het bestuur. Eventuele kosten worden in principe gezamenlijk gedragen

5. Afhandeling door de Raad van Arbitrage in bouwgeschillen

Indien de klacht vervolgens niet naar het genoegen van de indiener is opgelost kan de indiener de klacht voorleggen aan de Raad van Arbitrage in bouwgeschillen (RvA). De RvA zal de klacht beoordelen conform het meest recente Arbitragereglement van de RvA. Reglement kunt u vinden op de website van de RvA, <https://www.raadvanarbitrage.nl/>

Het scheidsgerecht zal in de arbitrage beide partijen horen. Hierbij mogen, in afwijking van het genoemde reglement, maximaal 3 deskundigen op het betreffende vakgebied van iedere partij aanwezig zijn. De RvA doet een voor alle partijen een bindende uitspraak over de klacht.