



Doel:

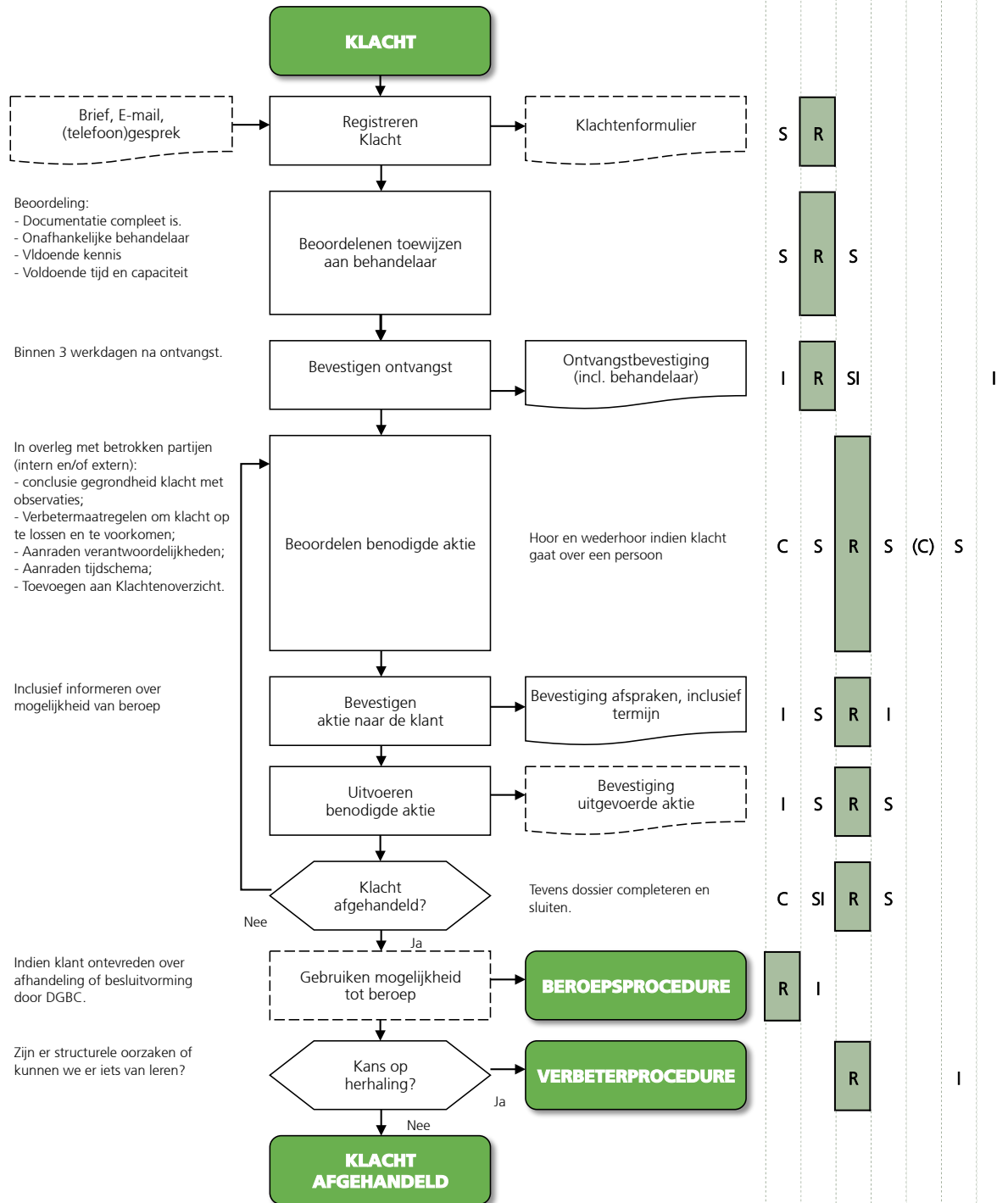
Klachten snel en professioneel afhandelen en inzicht krijgen in structurele klachten (leereffect).

Toepassingsgebied:

Alle uitingen van ontevredenheid van klanten van DGBC (zijnde projecteigenaren, assessoren, licentiehouders, trainees en participanten).

Responsible
Accountable
Support
Consult
Inform

| Hoofd Certificeren en Beheer | Helpdeskmedewerker | Behandelaar ¹⁾ | Actienemer | Veroorzaker | QA Manager | BRE Global |
|------------------------------|--------------------|---------------------------|------------|-------------|------------|------------|
|------------------------------|--------------------|---------------------------|------------|-------------|------------|------------|



¹⁾ **Behandelaar:**

- Klachten worden veelal rechtstreeks via Helpdesk behandeld of door de QA Manager.



Doel:

Klachten snel en professioneel afhandelen en inzicht krijgen in structurele klachten (leereffect).

Toepassingsgebied:

Alle uitingen van ontevredenheid van klanten van DGBC (zijnde projecteigenaren, assessoren, licentiehouders, trainees en participanten).

- R**esponsible
- A**ccountable
- S**upport
- C**onsult
- I**nform

| |
|------------------------------|
| Hoofd Certificeren en Beheer |
| Helpdeskmedewerker |
| Behandelaar ¹⁾ |
| Actienemer |
| Veroorzaker |
| QA Manager |
| BRE Global |

Criteria en aandachtspunten:

- Zowel klachtenbehandeling als beroep helder beschreven inclusief betrokkenen/verantwoordelijkheden
- Helderheid in verschil klacht en beroep (op een beslissing). Eerst klacht dan pas beroep!
- Kosten klachtbehandeling bij beroep (refund ing indien terecht): kostenoverzicht at www.breeam.nl
- Doorlooptijden Klacht/beroep: Beantwoorden < 3 werkdagen, Afhandeling conform te maken afspraak
- Standaardformulier voor klachten optioneel, kan structuur bieden aan klant