

## KLACHTENREGELING

### Klachten? Vertel het ons!

Wij proberen ons werk zo goed mogelijk te doen. Als u niet tevreden bent over de geboden dienstverlening, vinden we het belangrijk dat u dit met ons bespreekt. Uw klachten kunnen helpen om de dienstverlening die u krijgt te verbeteren! Dit kan mondeling en/of schriftelijk.

U kunt het digitale klachten formulier zelf invullen. Of bellen tijdens kantoor uren: 0111-728900

### Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede door een belanghebbende over de dienstverlening van de De Rijke Veiligheid in het algemeen of de handelwijze van een medewerker van de De Rijke Veiligheid, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

### Ontvangstbevestiging bij klacht over de dienstverlening

In geval u een klacht over de dienstverlening van de De Rijke veiligheid heeft ingediend, dan wordt u per mail op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en wie de klacht in behandeling heeft.

### Behandeling

De klacht wordt zo mogelijk binnen drie weken afgehandeld middels een brief met vermelding van de klacht, de conclusie en de eventuele corrigerende maatregelen. Indien behandeling binnen drie weken niet mogelijk is dan wordt dit aan de klager gemeld.

### Beroepsmogelijkheid

In geval u ontevreden blijft en dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maakt aan De Rijke veiligheid dan wordt de klacht opnieuw behandeld.

De klager wordt in de gelegenheid gesteld mondeling de klacht nogmaals toe te lichten aan de behandelaar van de klacht.

Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij ook de eventuele medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is. Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.

Indien de klager geen gebruik maakt van deze mogelijkheid dan ontvangt de klager binnen twee kalenderweken een definitieve beslissing.

**Specialist in noodzaken!**

