**Klachtenprocedure**

In deze klachtenprocedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

**Waarom heeft RiskSZ B.V. BV een klachtenprocedure?**

RiskSZ B.V. hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en wil deze graag waarborgen. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent.

Als u een klacht heeft over onze werkwijze in het algemeen of over specifieke dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. RiskSZ B.V. beschikt daarom over een klachtenprocedure.

Misschien heeft u al een oplossing bedacht, dan horen wij dat graag. Wij zien klachten als een kans om onze dienstverlening voor u te verbeteren.

**Wat is een klacht?**

Iedere melding waaruit blijkt dat wij niet aan verwachtingen hebben voldaan en die niet het karakter hebben van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie wordt gezien als een klacht. Het is duidelijk dat dit aandacht verdiend.

**Hoe kunt u een klacht indienen?**

Bij klachten zal RiskSZ B.V. zorgdragen voor een zorgvuldige verwerking. Het staat u natuurlijk altijd vrij om eerst telefonisch opmerkingen of vragen voor te leggen.

Komt u er niet telefonisch uit dan verzoeken wij u de volgende procedure te volgen, waarbij de klacht als volgt wordt behandeld:

* Uw klacht kunt u binnen 4 weken na ontstaan van de klacht schriftelijk indienen per e-mail naar info@RiskSZ.nl.
* U dient uw klacht duidelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen. Een anoniem ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen. RiskSZ B.V. bevestigt binnen twee werkdagen de ontvangst van de klacht en noemt in de ontvangstbevestiging de datum waarop de inhoudelijke reactie op de klacht uiterlijk wordt verzonden. Deze datum ligt uiterlijk op de dag drie weken na ontvangst van de klacht door RiskSZ B.V. Soms vragen wij u om aanvullende informatie te verstrekken (hoor en wederhoor). Wij streven ernaar om binnen drie weken na ontvangst van de aanvullende informatie een gemotiveerd antwoord te geven op uw klacht.
* Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk in behandeling genomen door de directie van RiskSZ B.V.
* Alle klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende de termijn van de klacht en aanvullend tot maximaal 6 maanden na de afhandeling ervan.

**Vragen over de klachtprocedure?**

Heeft u vragen over onze klachtenprocedure? Mail of bel gerust!

072-7370288 | 06-81678652 of info@RiskSZ.nl