

## KLACHTENPROCEDURE

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van Samen Veilig Advies, gevestigd aan Arthur van Schendelstraat 500, 3511 MH Utrecht, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84053046 (hierna: "**Samen Veilig Advies**", "wij", "ons" of "onze").

Bij Samen Veilig Advies streven wij naar uitstekende dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet volledig tevreden bent. Om uw klacht zorgvuldig te behandelen en onze dienstverlening te verbeteren, hanteren wij onderstaande klachtenprocedure.

### 1. Definities

- Klacht: Een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of het gedrag van medewerkers van Samen Veilig Advies.
- Klager: De persoon of organisatie die een klacht indient.
- Klachtencommissie: Een onafhankelijke commissie die klachten onderzoekt en beoordeelt.

### 2. Algemeen

1. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gedeeld met betrokkenen.
2. De klachtenprocedure heeft als doel klachten efficiënt en rechtvaardig af te handelen.
3. Klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie, bestaande uit interne en externe leden.
4. Klachten worden geregistreerd en vastgelegd in een beveiligd klachtendossier.

### 3. Indienen van een klacht

1. Klachten kunnen worden ingediend via:
  - a. Mondeling: Bij een medewerker of via de klantenservice.
  - b. Schriftelijk: Per post of e-mail naar [info@samenveiligadvies.nl](mailto:info@samenveiligadvies.nl).
  - c. Online: Via het klachtenformulier op onze website.
2. Klachten dienen binnen 7 dagen na uitvoering van de dienst of levering van het product te worden ingediend.
3. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.

### 4. Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie onderzoekt de oorzaak van de klacht door:
  - a. Betrokken partijen te horen.
  - b. Relevante documentatie en feiten te beoordelen.
2. De commissie informeert de klager binnen vier weken schriftelijk over de uitkomst. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager tijdig geïnformeerd over de nieuwe termijn.
3. De klager heeft vijf werkdagen om op de uitkomst te reageren. Zonder reactie wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

### 5. Registratie en beheer

1. Elke klachtregistratie bevat:
  - a. De datum van ontvangst.
  - b. Naam en contactgegevens van de klager.
  - c. Een omschrijving van de klacht.
  - d. De genomen acties en de uitkomst.
  - e. Eventuele gevolgen voor de organisatie.
2. Klachtendossiers worden minimaal vijf jaar bewaard en beveiligd conform de AVG-richtlijnen.

### 6. Preventieve maatregelen

1. Klanttevredenheid wordt periodiek geëvalueerd via enquêtes en feedbacksessies.
2. Bevindingen uit klachten en klantfeedback worden gedeeld met medewerkers om structurele verbeteringen door te voeren.

### 7. Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit interne en externe leden met relevante expertise.
2. Leden kunnen zich terugtrekken indien zij betrokken zijn bij de klacht om onafhankelijkheid te waarborgen.
3. Externe leden worden geselecteerd op basis van objectiviteit en kennis.

## 8. Stopzetting van de klachtenprocedure

De behandeling van een klacht wordt gestopt indien:

1. De klager de klacht intrekt.
2. Blijkt dat verdere behandeling niet gewenst is.

## 9. Beroep

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij, zoals een mediator of geschillencommissie.

## 10. Contactgegevens

Voor vragen of het indienen van een klacht kunt u contact opnemen via:

- E-mail: [klachten@samelveiligadvies.nl](mailto:klachten@samelveiligadvies.nl)
- Postadres: Arthur van Schendelstraat 500, 3511 MH Utrecht
- Telefoon: +31 (0)850 602 877
- Online: [www.samelveiligadvies.nl/klachtenformulier](http://www.samelveiligadvies.nl/klachtenformulier)

## 11. Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2025 en vervangt alle eerdere klachtenprocedures.