

## Klachtenprocedure Factor Veiligheid!

Factor Veiligheid! streeft naar het verrichten van zeer hoogwaardige dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen.

Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze opdrachtgevers. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

### 1. Definities

Factor Veiligheid! bestaat uit een BV met 2 eigenaren te weten: Leon Meijs en Michiel Jansen.

1.1. Klacht: elke schriftelijke (inclusief e-mail) uiting van ontevredenheid van een (potentiële) opdrachtgever over de activiteiten van Factor Veiligheid! dan wel samenwerkingspartners waarmee Factor Veiligheid! een opdracht gezamenlijk uitvoert.

1.2. Opdrachtgever: elke afnemer van een dienst van Factor Veiligheid!

### 2. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Het adres vindt u onder in dit document. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres en woonplaats
- een eventueel referentienummer van Factor Veiligheid!
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Natuurlijk mag dit ook via de mail. Mail dan naar [leon.meijs@factorveiligheid.nl](mailto:leon.meijs@factorveiligheid.nl)

### 3. Behandeling klacht

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

Degene die uw klacht behandelt kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

#### **4. Bezwaarprocedure**

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling.

Mogelijke vervolgprocedure:

- Op verzoek van beide partijen kan dan een arbiter of een arbitragecommissie worden aangewezen, die een afdwingbare uitspraak doet. De arbiter bepaalt hoe de oplossing eruit ziet. Bij mediation wordt door beide partijen een onafhankelijke deskundige ingeschakeld die Factor Veiligheid en de opdrachtgever kan helpen bij het vinden van een gezamenlijke oplossing.
- Naam arbiter/mediator: J. Hendrikse ( NMI erkend mediator) Zutphen 06 – 510 798 30
- De burgerlijke rechter kan ingeschakeld worden wanneer ondanks eventuele mediation u toch niet tevreden bent over de oplossing.

**De uitspraak van deze derde persoon is bindend voor Factor Veiligheid.**

#### **5. Toezicht en beheer**

Binnen Factor Veiligheid! zien beide eigenaren toe op de naleving van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van uw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

**Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.**

#### **6. Adres Factor Veiligheid**

Uw brief voor Factor Veiligheid! kunt u sturen naar:

Factor Veiligheid!  
Rustoordlaan 40  
7211 AZ Eefde