



KLACHTENPROCEDURE **AKE BEVEILIGING BV**

Better safe than sorry!

Klachtenprocedure

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening en doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent. Als dat zo is, horen wij dat graag want klachten over onze dienstverlening nemen wij altijd zeer serieus!

Middels een adequate klachtenbehandeling streven wij naar het verbeteren van de klanttevredenheid en de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij volgen hiervoor de onderstaande procedure.

Klachtenmelding

Wanneer u een klacht heeft, verzoeken wij u deze online te melden aan onze klachtencoördinator, via onze contactpagina.

Bevestiging

Binnen 2 weken na ontvangst van uw klacht bevestigen wij u schriftelijk dat deze klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- een korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
- de wijze waarop wij de klacht gaan onderzoeken;
- de termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met u zal worden opgenomen.
In beginsel trachten wij elke klacht binnen maximaal 1 maand af te handelen;
- de naam van degene die de klacht in behandeling heeft;
- de wijze waarop wij voor verdere contacten over de klacht door u benaderd kunnen worden.

Klachtendossier

Voor elke klacht wordt een speciaal klachtendossier gemaakt.

Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder onze verantwoordelijkheid werken, informeren wij de betrokkenen over de ontvangen klacht en vragen hen om commentaar. Van de reactie van betrokkenen wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen aan het klachtdossier toegevoegd.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling, wordt direct onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Beoordeling

Indien de beoordeling van uw klacht door ontbrekende informatie niet mogelijk is, wordt u hiervan binnen 2 weken na ontvangst van uw klacht in kennis gesteld, mocht u niet binnen de gestelde termijn de ontbrekende informatie aanleveren, dan wordt uw klacht niet in behandeling genomen.

U ontvangt binnen 6 weken een motivering van ons ingenomen standpunt. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek. Indien u hier geen prijs op stelt wordt u schriftelijk geïnformeerd over ons oordeel. Indien de termijn van 6 weken niet kan worden gerealiseerd, wordt u hierover geïnformeerd.

Indien wij u schriftelijk informeren over ons oordeel, bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- de datum waarop de klacht werd ontvangen;
- korte omschrijving van de klacht;
- resultaten van het onderzoek dat wij naar aanleiding van uw klacht hebben ingesteld;
- ons oordeel over uw klacht;
- de eventuele vervolgacties die wij richting u zullen ondernemen;
- de mogelijkheid om over ons standpunt verder contact te hebben;
- informatie over de geschillencommissie waartoe u zich kan wenden indien u meent dat uw klacht niet correct is behandeld.

Ministerie van Justitie

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.

Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd of wilt u uw klacht na behandeling voorleggen aan een officieel klachteninstituut, dan kunt u zich binnen 6 weken wenden tot:



Secretariaat van de Vereniging Erkende Beveiligingsbedrijven

Jaap Bijzerweg 8D
3446 CR Woerden
Tel: (0348) 421 251
E-mail: info@veb.nl

AKE Beveiliging B.V.

 Meander 251
6825 MC Arnhem

 +31 (0) 85 30 368 64

 info@ake-beveiliging.nl

 www.ake-beveiliging.nl

KVK 72566051

IBAN NL48 ABNA 0828 7473 26

BTW NL859155195B01