

Klachtenprocedure

Wij proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn maar waar mensen werken worden soms ook fouten gemaakt. Mocht u een klacht hebben dan willen wij u vragen onderstaande procedure te volgen.

SZamen beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft SZamen een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat uw visie op de klacht gehoord wordt en dat klachten snel worden afgehandeld.

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht schriftelijk indienen (per post of per e-mail). U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wij handelen uw klacht vervolgens binnen 3 weken af.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris, die voor een toelichting contact met u zal opnemen. Daarnaast wordt uiteraard binnen SZamen gesproken met de persoon of personen die met de klacht te maken hebben.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. Indien de klacht (deels) gegrond is, wordt aangegeven welke verbeter-acties SZamen aanbrengt. Uiteraard wordt bij een ongegronde en deels gegronde klacht de uitspraak gemotiveerd. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de uitspraak.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het met de uitspraak oneens bent, kunt u binnen één maand na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van SZamen. U wordt dan uitgenodigd om u bezwaar mondeling toe te lichten. Binnen één maand na dit gesprek ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak. In het geval van een klacht over de verwerking van persoonsgegevens kunt u zich wenden tot de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).