

## Klachtenprocedure

**Securitech streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Bent u ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen via onderstaand klachtenformulier.**

Securitech beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, zodat we u als klant beter kunnen adviseren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Securitech een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken.

Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht.

### Heeft u een klacht?

#### 1. Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op onze website, [www.Securitech.nl](http://www.Securitech.nl). Dit stuurt u naar [klachten@securitech.nl](mailto:klachten@securitech.nl). U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging..

#### 2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris van de betreffende afdeling. Als de verantwoordelijke functionaris vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met u op. Ook informeert hij/zij naar de mening van de binnen Securitech betrokken persoon/personen.

#### 3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

#### 4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Securitech te Oosterwijk. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten.

Binnen één maand hierna ontvangt u van de directie schriftelijk bericht over de uitspraak.

### Uitzonderingen

Enkele zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Vragen of opmerkingen over een storing. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Support van Securitech, [support@securitech.nl](mailto:support@securitech.nl).
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de afdeling Sales Support, [sales@securitech.nl](mailto:sales@securitech.nl).
- Klachten omtrent privacy gerelateerde issues, zoals verzoeken omtrent rechten van betrokkenen en het verwerken van persoonsgegevens, dienen gemeld te worden via [privacy@securitech.nl](mailto:privacy@securitech.nl) en worden conform de procedure in het privacyreglement opgepakt en uitgevoerd.

## Klachtenformulier

Securitech streeft ernaar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij spelen onder meer inhoud, bereikbaarheid, snelheid van werken, bejegening en informatievoorziening een rol. Wilt u ons een compliment geven of heeft u misschien toch een klacht of factuurbezwaar? Gebruik dan onderstaand formulier en stuur deze naar [klachten@securitech.nl](mailto:klachten@securitech.nl).

Aanhef	
Naam	
Bedrijf	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer	
E-mail	
Betreft	
Omschrijving	