

## **Klachtenregeling**

SocioQuest BV hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering en bejegening van haar opdrachtgevers. Bent u van mening dat wij daarin te kort zijn geschoten? Wij lossen het graag voor u op. Neem in voorkomend geval graag zo spoedig mogelijk contact met ons op, vaak is een telefoontje al voldoende om problemen uit de wereld te helpen. Maar blijft u het oneens, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen.

## **Indiening**

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend bij de directie, de heer T.G. van der Zee. Het postadres voor schriftelijke indiening is:  
SocioQuest B.V.  
T.a.v. T.G. van der Zee  
Grote Kruisstraat 2-1  
9712 TS Groningen

Wij verzoeken u de inhoud en aanleiding van de klacht te omschrijven, waar, wanneer en hoe één en ander heeft plaatsgevonden.

## **Reactie**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u van SocioQuest BV een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat de datum, in ieder geval binnen vier weken, waarop het SocioQuest BV de klacht afhandelt.

## **Toelichting en inzage**

Indien gewenst kunt u uw klacht mondeling toelichten. Wij maken hiervoor een afspraak met u. Het is mogelijk dat u inzage krijgt in de documenten die bij uw klacht horen, voor zover deze geen

privacygevoelige informatie van derden bevatten.

## **Behandeling**

Bij de behandeling van de klacht streeft SocioQuest BV ernaar om binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat in redelijkheid kan worden verwacht, tot een doeltreffende oplossing van het probleem te komen. Binnen SocioQuest BV worden de verantwoordelijke medewerkers gewezen op hun eventuele tekortkomingen, zodat in de toekomst soortgelijke klachten zoveel mogelijk worden uitgebannen.

Bij de behandeling van de klacht wordt u in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. U wordt schriftelijk, gemotiveerd in kennis gesteld over de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventueel genomen maatregelen.

## **Registratie en vertrouwelijkheid**

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd in een klachtenregister. Over het aantal klachten en de aard ervan wordt jaarlijks in ons jaarverslag gerapporteerd.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Er zal niets over uw persoonlijke gegevens en over de inhoud van uw klacht richting derden worden gecommuniceerd. Hetgeen in het jaarverslag wordt gerapporteerd zal in geen geval naar personen of organisaties te herleiden zijn. Klachten en de correspondentie daaromtrent worden bewaard voor de duur van zeven jaar.