

## **Klachtenprocedure Secure Audit B.V.**

*Achtseweg Zuid 159R, 5651 GW Eindhoven – KvK 96098775*

### **1. Inleiding**

Bij Secure Audit hechten we waarde aan kwaliteit en een open communicatie. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening of heeft u zorgen over ons beroepsmatig handelen, dan nodigen we u uit dit kenbaar te maken. We hebben een klachtenprocedure ingericht om meldingen serieus en zorgvuldig af te handelen.

### **2. Wat verstaan wij onder een klacht?**

Een klacht is een schriftelijke melding over het handelen of nalaten van een medewerker of opdrachtnemer van Secure Audit, dat mogelijk in strijd is met wet- en regelgeving, professionele standaarden of gemaakte afspraken.

### **3. Indiening van een klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, per e-mail of post, en bevat minimaal:

- Naam en contactgegevens van de indiener
- Omschrijving van de klacht
- Datum en relevante context (wie, wat, wanneer)
- Eventueel bijlagen ter onderbouwing

Klachten kunnen worden gericht aan:

**Secure Audit B.V.**

T.a.v. het management

Achtseweg Zuid 159R

5651 GW Eindhoven

of via e-mail: [klachten@secureaudit.nl](mailto:klachten@secureaudit.nl)

### **4. Verwerking van de klacht**

- U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt in behandeling genomen door een onafhankelijk persoon binnen of namens Secure Audit, die niet bij de klacht betrokken is.
- U kunt worden verzocht aanvullende informatie te verstrekken of te worden gehoord.
- Behandeling van de klacht gebeurt vertrouwelijk.



# Secure Audit

## 5. Afhandeling

Binnen vier weken ontvangt u een gemotiveerde reactie op uw klacht. Indien nodig wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen naar aanleiding van de klacht.

## 6. Geen behandeling van klachten

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

- De klacht eerder is behandeld
- Er sprake is van een juridische procedure over dezelfde kwestie
- De klacht uitsluitend over een declaratie gaat
- De klacht anoniem is of onvoldoende informatie bevat

## 7. Registratie en evaluatie

Alle ingediende klachten worden geregistreerd en periodiek geëvalueerd ter verbetering van onze dienstverlening.

