

Risse Groep / Werk.Kom streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Bent u als werkgever of als klant ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen via het daarvoor ontworpen formulier. Wij vinden het belangrijk dat u uw klacht snel kenbaar kunt maken.

### **WAT IS EEN KLACHT?**

Onder een klacht verstaat Risse Groep / Werk.Kom een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening.

### **INDIENEN VAN EEN KLACHT**

Wij verzoeken u om uw klacht schriftelijk in te dienen. Wij verwijzen u hiervoor naar het formulier op onze website.

### **ONTVANGSTBEVESTIGING**

Indien u een klacht heeft ingediend dan ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

### **UW KLACHT WORDT IN BEHANDELING GENOMEN**

De klacht wordt onderzocht door de verantwoordelijke functionaris en deze zal binnen 7 werkdagen contact met u opnemen om de klacht telefonisch te bespreken of u uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Na afloop ontvangt u altijd een schriftelijke bevestiging van de besproken klacht en de gemaakte afspraken. Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen 21 werkdagen na de ontvangstdatum een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing en/of de te nemen maatregel(en) vermeld.

### **UW KLACHT WORDT NIET IN BEHANDELING GENOMEN**

Indien uw klacht niet door ons in behandeling genomen kan worden, wordt u daarvan 21 werkdagen na ontvangstdatum schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### **ONEENS MET AFHANDELING**

Wanneer u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u binnen een maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij Risse Groep / Werk.Kom. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen een maand ontvangt u dan schriftelijk bericht over de uitspraak.

### **PRIVACY**

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uitsluitend betrokkenen, directie en kwaliteitsverantwoordelijke zijn bij de afhandeling betrokken.

Risse Groep / Werk.Kom streeft ernaar de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Bent u - als werkgever of als klant - ontevreden over onze dienstverlening?

Dan kunt u een klacht indienen via het daarvoor ontworpen formulier. Wij vinden het belangrijk dat u uw klacht snel kenbaar kunt maken. [Download hier het klachtenformulier](#)

