

Klachtenregeling

Bij Rijn Administratie en Beheer staat een goede dienstverlening hoog in het vaandel. Toch kan het voorkomen dat de dienstverlening onverhoopt niet geheel naar uw wens verloopt. Wanneer dat het geval is, dan willen wij dat graag weten. Samen met u zoeken wij dan maar een oplossing en kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

Hoe kunt u uw klacht melden?

- Contact opnemen met ons kantoor. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen over het algemeen adequaat en snel worden opgelost
- Uw klacht schriftelijk indienen bij Rijn Administratie en Beheer, voor de adresgegevens verwijzen wij naar onze website www.RijnAB.nl
- Met een mailbericht kunt u uw klacht ook melden via info@RijnAB.nl

Wat gebeurt er met uw klacht?

- Uw klacht wordt geregistreerd door de directie en wordt voorzien van een dossiernummer
- De ontvangst van uw klacht wordt binnen 7 dagen na ontvangst schriftelijk (per email of brief) bevestigd met vermelding van het dossiernummer
- In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven op welke termijn de inhoudelijke reactie volgt. In beginsel is de onderzoeks- en reactietermijn gesteld op 14 dagen, wanneer meer tijd nodig wordt geacht dan ontvangt u daarover schriftelijk (per email of brief) bericht
- Na de onderzoekstermijn ontvangt u een inhoudelijke reactie van de directie. De ervaring in het algemeen leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld. Mocht het toch voorkomen dat er gezamenlijk geen bevredigende oplossing wordt gevonden, dan kunt u met uw klacht terecht bij de burgerlijke rechter.

	Rijn Administratie en Beheer Corr. Adres Postbus 3 2370 AA Roelofarendsveen info@RijnAB.nl KvK: 34273513	 GECERTIFICEERD LID
---	---	---