

## Klachtenregeling Stenden Professionals 2019

Bent u tevreden, vertel het anderen. Bent u niet tevreden, vertel het ons. Stenden Professionals hecht veel waarde aan een juiste klachtafhandeling. Wij proberen iedere klacht naar tevredenheid op te lossen.

### 1. Heeft u een klacht?

U kunt een klacht telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen.

We zijn bereikbaar via telefoonnummer 058 244 1550, per mail [professionals@stenden.com](mailto:professionals@stenden.com) of schriftelijk:

Stenden Professionals  
O.v.v. klacht  
T.a.v. D. Steensma  
Postbus 1080  
8900 CB Leeuwarden

### 2. Wanneer hoort u van ons?

U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin staat wanneer we uw klacht hebben ontvangen en wanneer u uiterlijk onze reactie kunt verwachten. Wij streven er uiteraard naar uw klacht zo snel mogelijk op te lossen.

### 3. Vertrouwelijkheid

De klachtenfunctionaris en andere relevante betrokkenen zullen de informatie die hen tijdens hun werkzaamheden ter kennis komt vertrouwelijk behandelen.

### 4. Bewaren van uw gegevens

Het dossier omtrent uw klacht zal op datum van afhandeling van de klacht worden gearhiveerd. Twee jaar na archivering worden alle gegevens vernietigd.

### 5. Wat als u niet tevreden bent?

Als u niet tevreden bent over onze behandeling van uw klacht, dan kunt u advies inwinnen bij het Juridisch Loket, of uw kwestie voorleggen aan een burgerlijk rechter.