

# Klachtenregeling

## ***Inleiding***

We vinden het belangrijk dat kunt aangeven wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Daarom voorzien wij in de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over het beroepsmatig handelen van aan IT Risk Control BV (hierna ITR) verbonden beroepsbeoefenaren en over vermeende onregelmatigheden in verband met onze dienstverlening.

## Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk dan wel per email worden ingediend. Daarbij is het volgende van toepassing:

De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

1. de naam en het adres van de klager;
2. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
3. de dagtekening;
4. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
5. de relatie van de klager tot ITR.

Verder:

Eventuele stukken waar de klager zich op beroept dienen in kopie bij de klacht te worden gevoegd. In de klacht dient een duidelijke verwijzing naar (relevante passages in) die stukken opgenomen te zijn.

Als de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, draagt de klager zorg voor een vertaling.

De klacht kan een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

## Behandeling van de klacht

1. ITR bevestigt de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen.
1. ITR handelt de Klacht zo spoedig mogelijk af.
2. ITR stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht.

U kunt uw klacht richten aan:

IT Risk Control BV  
Gareelhoek 54  
7546 MZ Enschede

Of per email aan: [Info@itriskcontrol.bv](mailto:Info@itriskcontrol.bv)