

Klachten- en Beroepsprocedure

Bij Seconed streven wij naar de hoogste kwaliteit in al onze diensten en inspectie-activiteiten. Mocht u desondanks ontevreden zijn of het niet eens zijn met een besluit, dan horen wij dat graag. Wij behandelen elke melding zorgvuldig, vertrouwelijk en op een objectieve wijze.

Klachtenprocedure

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over onze werkwijze of dienstverlening.

- **Indienen:** U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij onze kwaliteitsmanager via mail@seconed.nl.
- **Ontvangstbevestiging:**
Binnen 2 werkdagen na ontvangst sturen wij u een bevestiging en nemen wij uw klacht in behandeling.
- **Beoordeling & reactie:**
 - Gaat de klacht over de werkwijze van Seconed dan onderzoekt de kwaliteitsmanager het voorval onafhankelijk. U ontvangt uiterlijk binnen 1 tot 2 weken inhoudelijk bericht of een voorstel voor herstel- of verbetermaatregelen.
 - Betreft de klacht het landelijke *Instrument TIS*? Dan sturen wij de klacht binnen 2 werkdagen door naar het bestuur van Stichting TIS-NL ter verdere behandeling.

Beroepsprocedure

Bent u het niet eens met het besluit of de afhandeling van uw klacht door Seconed?

- U kunt in dat geval in beroep gaan.
- Wij verwijzen u hiervoor door naar de onafhankelijke geschillenregeling zoals vastgelegd in het vigerende *Reglement Instrument TIS* (beschikbaar via de website van [Stichting TIS-NL](http://StichtingTIS-NL.nl)).