

## **Klachtenprocedure**

Voor klachten over onze dienstverlening kunt u terecht bij uw contactpersoon van Octo. We zullen zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen vier weken reageren op uw klacht.

Klachten handelen we binnen twee maanden af. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, stellen we u hiervan binnen twee weken in kennis waarbij we het uitstel toelichten. Bovendien geven we een indicatie wanneer we verwachten uitsluitsel te kunnen geven.

Een klacht behandelen we altijd vertrouwelijk.

Per klacht bepalen we in overleg met u de noodzaak van het aanstellen van een onafhankelijke klachtencommissie van ten minste twee leden, waarvan een van deze leden een onafhankelijke derde is. De naam van dit lid is bij ons opvraagbaar.

Het oordeel van de klachtencommissie is voor ons bindend. Eventuele consequenties handelen we snel mogelijk af.

We registreren klachten en de wijze van afhandeling en bewaren deze voor ten minste een jaar.