



PURASEC

CYBERSECURITY MADE SIMPLE

Klachtenprocedure

PuraSec

Extern

Klachtenprocedure

Versie: V.1.0
Versie datum: 04-03-2025
Auteurs(s): Roos Dijkxhoorn

Goedgekeurd door: Pim Knobbe
Goedkeuring datum: 04-03-2025

Classificatie: Extern

© Copyright 2024 PuraSec B.V.

Dit document is ontwikkeld en opgesteld door PuraSec B.V. Dit document blijft te allen tijde eigendom van PuraSec B.V. Het delen en vermenigvuldigen van dit document is niet toegestaan, tenzij er uitdrukkelijke, voorafgaande schriftelijke toestemming van PuraSec B.V. is verkregen.

Wijzigingsbeheer			
Version	Date	Author(s)	Changes
V.1.0	4-3-2025	Roos Dijkxhoorn	Finale versie

Inhoud

Algemeen	4
Doelstelling	4
Scope	4
Klachtenprocedure PuraSec	4
Vereisten ontvangen klacht	4
Klachtproces	5

Algemeen

Doelstelling

De klachtenprocedure van PuraSec is gericht op het signaleren van tekortkomingen in haar diensten, met als doel om verbetering in onze eigen diensten en processen door te voeren. Op deze manier wil PuraSec haar klanten zo goed mogelijk ondersteunen en herhaling van klachten voorkomen. Daarom worden alle klachten uiterst serieus genomen. Dit document legt vast hoe PuraSec benaderd kan worden in relatie tot klachten en hoe deze worden opgevolgd.

Scope

Deze procedure geldt voor alle klachten die binnenkomen bij PuraSec. De volgende definitie voor een klacht wordt gebruikt binnen PuraSec:

"Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid in relatie tot onze producten en diensten waarvoor een oplossing wordt verwacht"

Klachtenprocedure PuraSec

Vereisten ontvangen klacht

Klachten kunnen op de volgende manieren worden ontvangen:

- Telefonisch (+31 015-2002193)
- E-mail klachten@purasec.nl
- Via vaste contactpersoon

Voor het registreren van de klacht is de volgende informatie vereist:

- a) Uw contactgegevens
- b) Op welke dienst de klacht betrekking heeft
- c) Datum van de klacht
- d) Beschrijving van de klacht

Klachtproces

1. Als wij uw klacht hebben ontvangen zullen wij binnen 2 werkdagen contact leggen om de ontvangst hiervan te bevestigen.
2. Wij registreren uw klacht intern en betrekken de medewerkers die nodig zijn om uw klacht te beoordelen.
3. De klacht wordt getoetst op ontvankelijkheid. Indien wij uw klacht niet ontvankelijk achten, zullen wij u een onderbouwing hiervan toesturen.
4. Als de klacht ontvankelijk wordt geacht, nemen wij deze in behandeling.
5. De uitvoerder van de klachtanalyse zal onderzoek doen naar de oorzaak en op zoek gaan naar een passende oplossing voor uw klacht.
6. De uitkomst hiervan communiceren we met u, zo snel mogelijk maar streven ernaar dit binnen 10 werkdagen nadat wij alle relevante informatie hebben ontvangen, te realiseren.
7. Hopelijk bent u tevreden met onze oplossing. Wij zullen de learnings uit uw klacht intern verwerken en gebruiken voor het verbeteren van onze dienstverlening