

Klachtenreglement

1. Definities

1.1 Riebuddy: Riebuddy B.V., gevestigd te Leiden aan Kanaalpark 140, ontwikkelt en levert digitale diensten op het gebied van Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) aan bedrijven in Nederland.

1.2 Klachtbehandelaar: de medewerker of manager die namens Riebuddy verantwoordelijk is voor de behandeling van een klacht.

1.3 Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening, communicatie of het functioneren van het Riebuddy-platform, die niet direct kan worden opgelost.

2. Doel en uitgangspunten

2.1 Riebuddy behandelt klachten zorgvuldig, transparant en binnen redelijke termijnen.

2.2 Riebuddy gebruikt klachten om haar dienstverlening en gebruikservaring continu te verbeteren.

2.3 Klachten en de afhandeling daarvan worden intern geregistreerd en minimaal één jaar bewaard.

3. Indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend via support@riebuddy.nl of per post naar:

Riebuddy B.V. – t.a.v. Klachtbehandeling
Kanaalpark 140, 2321 JV Leiden.

3.2 Riebuddy bevestigt ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.

3.3 Klachten ouder dan één (1) jaar na het ontstaan van de gebeurtenis hoeven niet meer in behandeling te worden genomen.

4. Behandeling van de klacht

4.1 De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht objectief en kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij de klager of betrokken medewerkers.

4.2 Indien gewenst krijgt de klager de mogelijkheid de klacht mondeling toe te lichten (telefonisch of digitaal).

4.3 Binnen 14 dagen na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijke reactie met het oordeel over de klacht en eventuele corrigerende maatregelen.

4.4 Indien de behandeling meer tijd vergt, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd met vermelding van de reden en de nieuwe termijn (maximaal 4 weken extra).

5. Intern beroep

5.1 Indien de klager het niet eens is met de afhandeling, kan binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel een gemotiveerd verzoek tot herziening worden ingediend bij de directie van Riebuddy.

5.2 De directie beoordeelt de klacht opnieuw en neemt binnen 4 weken een definitief besluit.

6. Extern beroep

6.1 Omdat Riebuddy geen gecertificeerde arbodienst of medisch dienstverlener is, zijn geen tucht- of arbogereleerde instanties van toepassing.

6.2 Indien de klager niet tevreden is met de interne afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan:

Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) of de bevoegde civiele rechter in Nederland.

7. Slotbepaling

7.1 Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Riebuddy".

7.2 Het reglement is openbaar beschikbaar via de website www.riebuddy.nl en treedt in werking op de datum van publicatie.