

KLACHTENPROCEDURE RSI-VERENIGING

De RSI-vereniging doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid een klacht kan indienen bij de RSI-vereniging en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: RSI-vereniging, Postbus 133, 3860 AC Nijkerk.
- Telefonisch: 033 – 247 10 43 op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur.
- Per e-mail: via postbus@rsi-vereniging.nl.
- Via het [klachtenformulier](#) op de website.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt;
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, telefonisch, per e-mail);
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer lid;
- Type klacht;
- Omschrijving van de actie die de RSI-vereniging onderneemt naar aanleiding van de klacht;
- Naam van de persoon die de klacht behandelt;
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt het lid hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar het lid desondanks ontevreden is over de wijze waarop de RSI-vereniging de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk in beroep gaan. Dit kan door een aangetekende brief te sturen naar:

RSI-vereniging
t.a.v. bestuur
Postbus 133
3860 AC Nijkerk

Binnen 14 dagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de RSI-vereniging gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.