

## Klachtenregeling

Hoewel wij ons uiterste best doen om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening voldoet aan jouw verwachtingen, kan het voorkomen dat je toch ontevreden bent. In dat kader vinden wij het van belang jouw klacht zo goed mogelijk samen met jou op te lossen.

### 1. Doel van deze klachtenregeling

- Wij willen samen met jou kijken naar een oplossing voor de klacht.
- Wij willen leren van een klacht en als jouw klacht aanleiding geeft om wijzigingen aan te brengen in onze werkwijze om op die manier de kwaliteit van onze diensten te verhogen, dan zullen wij dat ook doen.

### 2. Procedure

- Heb je een klacht over de wijze waarop een opdracht is uitgevoerd, over de wijze waarop een medewerk(st)er zijn of haar werk doet, of over de organisatie de Bureaus B.V., dan vragen wij je deze klacht voor te leggen bij het secretariaat van de Bureaus B.V. Je kunt jouw klacht mondeling of telefonisch (030 - 204 10 00) indienen, schriftelijk of per e-mail ([info@debureaus.nl](mailto:info@debureaus.nl)), of via het contactformulier op onze website ([www.debureaus.nl/contact](http://www.debureaus.nl/contact)).
- Ons verzoek is om daarbij aan te geven of het gaat om feedback in het algemeen of dat je daadwerkelijk een actie van ons verwacht. Als aangegeven wordt dat actie van de Bureaus wordt verwacht, wordt de klacht geregistreerd in ons klachtenregister.
- Jouw klacht wordt binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Je krijgt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht, per brief of e-mail. Wij streven ernaar om binnen 4 weken een inhoudelijke reactie, gericht op een oplossing van de klacht, te sturen. Als wij langer nodig hebben om onderzoek naar de klacht te doen, berichten wij jou binnen 4 weken nadat je de klacht hebt ingediend over de reden waarom het langer duurt. Wij zullen dan ook aangeven binnen welke termijn wij wel een antwoord verwachten te kunnen geven.
- Uiteraard zullen wij jouw klacht altijd vertrouwelijk behandelen.
- Ben je niet tevreden over de manier waarop jouw klacht is/wordt afgehandeld, dan kun je daarover rechtstreeks je beklag doen bij de directeur van de Bureaus, mevrouw Francie Peters ([f.peters@debureaus.nl](mailto:f.peters@debureaus.nl)).