

- KLACHTEN? -

BuroBras probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wanneer u niet tevreden bent over onze dienstverlening, kunt u een klacht indienen.

In het geval dat u een klacht heeft, verzoeken wij u deze eerst te bespreken met de betrokkene op wie de klacht gericht is. Wanneer uw klacht daarmee niet weggenomen is, kunt u conform deze klachtenprocedure een klacht indienen.

1. KLACHT INDIENEN

Klachten dienen schriftelijk te worden gemeld. U kunt dit per e mail doen naar

info@burobras.com

Indien uw klacht betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij u naar de privacyverklaring op onze website (www.burobras.com).

2. UW KLACHT WORDT IN BEHANDELING GENOMEN

De klacht wordt ontvangen door ons ontvangen en wordt geregistreerd in het klachtenoverzicht binnen BuroBras. Wanneer u een klacht indient, kunt u binnen 2 weken een reactie verwachten in de vorm van een ontvangstbevestiging.

De eigenaren van BuroBras zullen een onafhankelijke klachtenbehandelaar aanwijzen(extern). De klachtenbehandelaar zal de klacht bekijken en daarbij:

- Hoor en wederhoor toepassen;
- Beoordelen of de klacht een incident betreft of dat er een aanpassing in de werkwijze noodzakelijk is;
- Bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;

3. REACTIE OP UW KLACHT

Tot slot zal er een schriftelijke terugkoppeling van de klacht verstuurd worden. U kunt deze reactie binnen 4 weken van ons verwachten.

Wanneer uw klacht (deels) gegrond wordt verklaard, zal in de reactie worden toegelicht welke verandering(en) BuroBras door zal voeren.