

Klachtenprocedure BuroTOV

De Klachtenprocedure

BuroTOV behandelt jouw eventuele klacht in vertrouwen. Zij staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Je klacht zal gebruikt worden om jou en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

Registratie en afhandeling van de klacht

- Alle klachten worden behandeld door de manager van BuroTOV.
- Na ontvangst van de klacht deelt BuroTOV binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt BuroTOV een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling en/of schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht. Als verder onderzoeknodig is dan stellen we je op de hoogte van de reden en de duur van het uitstel.
- Wanneer de indiener van de klacht ontevreden is over de afhandeling van de klacht, kan een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie (dit is een onafhankelijke commissie, die wordt voorgezeten door dhr. R.Scheltis) via WilgaerdenLeekerweideGroep te Wognum (klaagbus@leekerweide.nl). WilgaerdenLeekerweideGroep zet deze externe partij in die optreedt als onafhankelijke derde en neemt de klacht in behandeling. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor BuroTOV. Wilgaerden Leekerweide Groep is tijdens kantooruren te bereiken op telefoonnummer 0229-576868.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van vijf jaar bewaard.
- Klachten en de manier van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

Klachtenformulier

Heb je een klacht over BuroTOV? Download dan het klachtenformulier, vul dit formulier in en mail het aan: info@burotov.nl.

Je kunt ook de algemene voorwaarden downloaden.