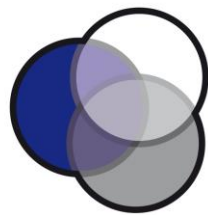


# Behandeling van een klacht



**BC** Group

**BC Group B.V.  
Simon Stevinweg 2A  
8013 NB Zwolle**

## Als u een klacht heeft

BC Group en haar medewerkers streven ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. En toch kan het gebeuren dat u het gevoel heeft dat u door een van onze medewerkers niet correct bent behandeld of dat u ontevreden bent over de diensten of de wijze van dienstverlening van BC Group. U kunt dan een klacht indienen. En elke klacht zal serieus worden genomen omdat wij ú serieus willen nemen. We willen graag van leren van de klachten.

## Wat kunt u allereerst doen?

Als u een serieuze klacht heeft over een van de medewerkers van BC Group of over een dienst, dan doet u er goed aan naar de persoon te stappen die het betreft. U kunt dan contact opnemen met de betreffende medewerker en deze zal u uitnodigen voor een gesprek. De klacht wordt met u besproken en vaak kunt u er samen wel uitkomen. Als dat zo is, dan krijgt u een schriftelijke bevestiging van het gesprek en van de afspraken die zijn gemaakt. Mocht het niet tot een afdoende en bevredigende oplossing komen, dan kunt u alsnog schriftelijk een klacht indienen.

## Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht kunt u schriftelijk indienen door het bijgevoegde klachtenformulier in te vullen. Dit formulier stuurt u dan naar de Afdeling Klachtenbehandeling van BC Group. U kunt ook iemand machtigen om dit voor u te doen.

*BC Group B.V.  
Afdeling Klachtenbehandeling  
Postbus 40188  
8004 DD Zwolle*

## Om welke informatie gaat het?

Om uw klacht zo snel en adequaat mogelijk te kunnen behandelen hebben wij de volgende informatie van u nodig:

- uw naam, adres en woonplaats
- de naam en functie van de betreffende medewerker
- de reden en inhoud van uw klacht

Vermeld dus altijd uw naam, adres en woonplaats. Maar natuurlijk ook de naam en de functie van de medewerker en wat voor klacht u heeft. Het is voor ons belangrijk dat u precies en ook zo volledig mogelijk omschrijft waarover en over wie u ontevreden bent.

Anonieme klachten kunnen niet in behandeling genomen worden. Ook klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die meer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden, worden niet in behandeling genomen.

U krijgt van ons binnen een paar dagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

## Wat gebeurt er met uw klacht?

Nadat de Afdeling Klachtenbehandeling uw klacht heeft ontvangen wordt deze doorgestuurd naar de directie van BC Group. Deze zal de klacht vertrouwelijk en onder geheimhouding behandelen. Zij onderneemt snel actie naar aanleiding van uw klacht en zal uitzoeken wat er precies is gebeurd. Op deze manier werken we ook aan de verbetering van onze dienstverlening. Aarzel dan ook niet om contact met ons op te nemen.

Vervolgens zal een van de directieleden u een uitnodiging sturen om in bijzijn van de betreffende medewerker uw klacht in een persoonlijk gesprek te komen toelichten. Zelf kunt u natuurlijk ook iemand meenemen ter ondersteuning. Met elkaar zullen we proberen om tot een goede oplossing te komen. Uiterlijk binnen twee weken na het gesprek ontvangt u een schriftelijk verslag van dit gesprek en een

bevestiging van wat er afgesproken is en tot welke bevindingen partijen zijn gekomen. Binnen zes weken na indiening van de klacht dient deze te zijn afgehandeld. Deze termijn kan na overleg met de indiener met maximaal vier weken worden verlengd.

### **Als u toch nog niet tevreden bent**

BC Group stelt alles in het werk om uw klacht zo goed mogelijk af te handelen.

Mocht u nog niet tevreden zijn over de afhandeling, of over de wijze waarop uw klacht is behandeld, dan kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman:

***De Nationale Ombudsman  
Bezuidenhoutseweg 151  
Postbus 93122  
2509 AC Den Haag  
of bellen naar: 0800-3355555***

# Klachtenformulier BC Group

Dit formulier kunt u gebruiken als u een klacht wilt indienen:

Naam en voorletter : m/v  
Adres :  
Postcode en woonplaats :  
Telefoon :  
E-mailadres :

**1. Mijn klacht heeft betrekking op (soort dienstverlening / persoon...):**

**2. Naam van de medewerkers(s) op wie de klacht betrekking heeft:**

**3. Datum van de gebeurtenis(sen) waarover ik een klacht indien:**

**4. Omschrijving van de klacht:**

(Als u hier te weinig schrijfruimte heeft, dan kunt u de toelichting ook op een apart vel schrijven)

Datum:

Handtekening:

**Wilt u dit formulier sturen naar:**

**BC Group  
Afdeling Klachtenbehandeling  
Postbus 40188  
8004 DD Zwolle**