

## Klachtenprocedure en formulier Business Consultancy Company B.V.

---

### Inleiding

Deze klachtenregeling heeft als doel klachten van relaties (intern en extern) van Business Consultancy Company op een zorgvuldige manier te behandelen.

Gegevens kantoor:

Business Consultancy Company B.V.  
De Voorde 10  
5807 EZ Venray-Oostrum

### Indiening en registratie klacht

Voor minder ernstige klachten wordt u verzocht te overwegen deze eerst telefonisch of in een persoonlijk gesprek met uw contactpersoon te bespreken, om te kijken of er op die manier een oplossing gevonden kan worden. Indien uw klacht juist de contactpersoon betreft kunt u ook contact opnemen met een (andere) venoot van onze organisatie.

Bij ernstige klachten, of indien u de klacht niet mondeling wenst te bespreken, of indien mondeling overleg niet het door u gewenste resultaat oplevert, kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van het bestuur van Business Consultancy Company versturen.

Eventueel kunt u de klacht telefonisch doorgeven, waarbij een medewerker van onze organisatie het formulier invult. U zult dan telefonisch gevraagd worden om het formulier te ondertekenen ter bevestiging dat de klacht juist is omschreven.

### Verantwoordelijkheden rond behandeling

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt het bestuur van Business Consultancy Company altijd ingelicht. Het bestuur zal hetzij de klacht zelf behandelen hetzij in ieder geval toezien op de afhandeling ervan. Bij ernstige klachten rond opdrachten wordt een niet bij die opdracht betrokken bestuurder als verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht. Dit zal in ieder geval gebeuren bij klachten rondom onze kwaliteitsbeheersing (aspecten rond integriteit, objectiviteit, geheimhouding, deskundigheid en zorgvuldigheid, en professioneel gedrag) of wanneer het vaktechnische aspecten betreft.



## **Klachtenprocedure en formulier Business Consultancy Company B.V.**

### **Klokkenluidersregeling**

Ons kantoor zal klachten altijd serieus nemen, en hierin vertrouwelijk en overigens zorgvuldig handelen. Het is onze bedoeling dat zowel externen van Business Consultancy Company als interne medewerkers door middel van deze klachtenprocedure vrijuit vermeende onregelmatigheden aan de orde kunnen stellen; het indienen van een klacht zal hun rechtpositie niet schaden.

### **Verloop behandeling klacht**

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen Business Consultancy Company zal een zo goed mogelijk beeld worden gevormd van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u in de loop van de procedure gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Vervolgens zal het bestuur, indien van toepassing in overleg met een externe, besluiten over uw klacht, en u van dit besluit schriftelijk op de hoogte stellen. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/ of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn het bestuur wel denkt met een reactie te kunnen komen.

### **Tot slot**

Wij hopen uiteraard dat wij uw klacht op een voor u bevredigende wijze kunnen oplossen.

### **Bijlage:**

- Klachtenformulier



## Klachtenprocedure en formulier Business Consultancy Company B.V.

### Klachtenformulier

Indien u een klacht heeft over Business Consultancy Company B.V. kunt u deze schriftelijk aan ons kenbaar maken. U kunt hiervoor ook gebruik maken van dit formulier. Het formulier kunt u per e-mail retourneren aan de kwaliteitsbepaler binnen kantoor [joriswijnen@mailtobcc.nl](mailto:joriswijnen@mailtobcc.nl) of per post aan ons versturen: Business Consultancy Company B.V., ter attentie van J.W.F. Wijnen (vertrouwelijk), De Voorde 10, 5807 EZ te Oostrum.

Naam cliënt of organisatie	
Naam contactpersoon	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Uw contactpersoon binnen Business Consultancy Company B.V.	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klachten verzoeken wij u om uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard van het probleem; wat en/of wie betreft het; hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):



## Klachtenprocedure en formulier Business Consultancy Company B.V.

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht? En zo ja, met wie en wat is daar uitgekomen?

Indien relevant: welke oplossing of reactie wenst u van ons?

Plaats: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_