

Klachtenprocedure Be-Responsible

Bij Be-Responsible doen wij er alles aan om onze klanten en partners professioneel en zorgvuldig te ondersteunen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over (een onderdeel van) onze dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons deelt, zodat wij samen naar een passende oplossing kunnen zoeken en onze kwaliteit verder kunnen verbeteren.

1. Indienen van een klacht

U kunt uw klacht indienen via e-mail: info@be-responsible.nl

Vermeld in uw bericht:

- Uw naam en contactgegevens
- Een duidelijke omschrijving van uw klacht
- Eventuele relevante documenten of voorbeelden

Een klacht kan ook telefonisch of mondeling worden doorgegeven. Wij vragen u deze daarna alsnog per e-mail te bevestigen, zodat wij deze correct en volledig kunnen registreren.

2. Ontvangst en bevestiging

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging per e-mail. In deze bevestiging staat hoe uw klacht wordt behandeld, wie uw contactpersoon is en binnen welke termijn u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

3. Behandeling van de klacht

- Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht door een aangewezen medewerker.
- Indien nodig wordt onze directie betrokken, bijvoorbeeld bij klachten met een grote impact of wanneer een structurele verbetering nodig is.
- Wij passen hoor en wederhoor toe, zodat alle betrokken partijen de gelegenheid krijgen hun visie te geven.
- Zodra het onderzoek is afgerond, ontvangt u een inhoudelijke reactie met onze bevindingen en eventuele oplossingen.

4. Termijn van afhandeling

Wij streven ernaar om uw klacht binnen 4 weken volledig af te handelen. Mocht er meer tijd nodig zijn, dan informeren wij u hierover en ontvangt u een nieuwe verwachte termijn.

5. Leren en verbeteren

Wij registreren alle klachten en analyseren deze periodiek om trends te signaleren. Waar nodig nemen wij maatregelen om herhaling te voorkomen, zoals procesverbeteringen, extra controles of aanvullende training voor medewerkers.

6. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Uw gegevens en de inhoud van de klacht worden uitsluitend gedeeld met medewerkers die direct bij de afhandeling betrokken zijn. Uw gegevens worden verwerkt in overeenstemming met onze privacyverklaring en de geldende wet- en regelgeving.

Contact voor klachten

Be-Responsible

E-mail: info@be-responsible.nl

Telefoon: +31 (0)35 750 50 16

Versie: augustus 2025