

Klachtenprocedure BaseValue

We staan voor een goede kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van onze klanten. Dit vinden wij belangrijk! In het kader van de kwaliteitsborging vragen wij u om een klacht in te dienen als u ontevreden bent over onze diensten.

We zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Door het indienen van een klacht helpt u ook bij het verbeteren van onze werkprocessen en diensten. Op deze manier kunnen we nog beter voorkomen dat er in de toekomst soortgelijke klachten ons bereiken.

We bieden u de volgende procedure voor het indienen van een klacht. Wij behandelen alle klachten op dezelfde manier:

a. Als eerste verbaal te communiceren inzake uw ontevredenheid

Wij vragen u uw ongenoegen als eerste te uiten aan de persoon die de dienst geleverd heeft.

Onze medewerkers zijn verplicht om u onmiddellijk op de hoogte te brengen hoe ze zullen omgaan met uw klacht.

b. Verzend een schriftelijke klacht

Als er geen mondelinge oplossing voor de klacht is bereikt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de BaseValue Compliance Officer. De klacht moet duidelijk worden geformuleerd met een duidelijke basis voor uw standpunt en vermeld alle relevante documenten, indien dit noodzakelijk is om uw klacht te verduidelijken.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. U kunt uw klacht via e-mail of per post naar het volgende adres:

BaseValue

T.a.v.: Compliance

Mulligenweg 52

8096 RB Oldebroek

Nederland

Email: compliance@basevalue.nl

c. Handling klachtenprocedure

Binnen een week na ontvangst van uw klacht, ontvang u een schriftelijke ontvangstbevestiging van ons. In deze bevestiging wordt uw klacht formeel bevestigd en geven we aan wanneer we verwachten op uw klacht te reageren.

De persoon die de klacht in behandeling neemt zal tijdens dit proces u mogelijk vragen om meer informatie of verduidelijking van uw klacht. Indien nodig zal deze persoon een deskundige raadplegen of andere betrokkenen consulteren. Nadat een gefundeerd oordeel over uw klacht is geformuleerd ontvangt u hiervan schriftelijk bericht.

We streven ernaar om uw klacht binnen 28 dagen na het verzenden van de ontvangstbevestiging te behandelen. Mocht de omvang van de klacht of de complexiteit aanleiding geven deze termijn van reageren te verlengen stellen wij u daarvan op de hoogte.

d. Nadat uw klacht is afgehandeld

We zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid te behandelen. Echter, wanneer u het niet eens bent met ons antwoord of als u een klacht heeft over hoe de klacht is afgehandeld, kunt u de klacht indienen bij het Hof van Arbitrage voor de Bouw. Het Hof van Arbitrage voor de Bouwnijverheid is te bereiken op het volgende adres:

Postal Box 19290

3501 DG UTRECHT

van Nederland

T: 030-2343222

F: 030-2 300125
www.raadvanarbitrage.nl

e. Kwaliteitsborging klachtenprocedure

Binnen BaseValue is de heer André Deleroi de Compliance Officer en houdt toezicht op de naleving van de klachtenprocedure. Indien de compliance officer niet beschikbaar is, of zelf betrokken is bij de klacht, zal Sake van den Berg hem vervangen.