

## KLACHTENPROCEDURE

Uiteraard doen we ons uiterste best om onze taken zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over ons bedrijf, over één van onze medewerkers of de manier waarop wij u hebben geholpen. De klant staat bij ons centraal en daarom vinden wij het belangrijk om dit te horen. Deze ervaring kan er mede voor zorgen dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wij verzoeken u de klacht te bespreken met uw contactpersoon binnen onze organisatie. Mocht u er niet samen uit komen, dan verzoeken wij u om de klacht, bij voorkeur schriftelijk of per e-mail, bij de directie kenbaar te maken.

Uw klacht kunt u als volgt adresseren:

Ingenieursbureau Ibotec b.v.

T.a.v. de directie

Boscheweg 135

5282 WV Boxtel

Of per email via: [ibotec@ibotec.nl](mailto:ibotec@ibotec.nl)

### Afhandeling klacht (gebaseerd op eisen keurmerk BVVB en SKW)

- De klacht wordt door de ontvangende intern geadresseerd en hierna neergelegd bij de directie ter verdere aansturing;
- Binnen maximaal 5 (vijf) werkdagen na ontvangst krijgt u een ontvangstbevestiging;
- De directie wijst een behandelaar aan. De insteek is om voor beide partijen tot een werkbare oplossing te komen;
- Ibotec stelt zich ten doel om de klacht snel af te handelen. U krijgt uiterlijk binnen 4 (vier) weken een inhoudelijk antwoord op de klacht en indien beantwoording niet lukt binnen de termijn dan krijgt u een gemotiveerd bericht met een tijdsindicatie van afwikkeling.



# IBOTEC

Ingenieursbureau Ibotec b.v.

[ibotec@ibotec.nl](mailto:ibotec@ibotec.nl) [www.ibotec.nl](http://www.ibotec.nl)

Bosscheweg 135 5282 WV Boxtel

Uw gegevens

Om uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen, verzoeken wij u de volgende gegevens bij de klacht te vermelden:

- Uw naam en contactgegevens
- Uw zienswijze inzake de klacht

