Klachtenregeling Buro Bianca

Buro Bianca – Particulier Recherchebureau
KvK-nummer: **97327697**
POB-vergunningnummer: **9518**
Klachten e-mail: **klachten@burobianca.com**

---

1. Inleiding

Buro Bianca hecht grote waarde aan een zorgvuldige, professionele en integere dienstverlening. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat een opdrachtgever, betrokkene of andere belanghebbende niet tevreden is over onze dienstverlening.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden ontvangen, geregistreerd, onderzocht en afgehandeld.

---

2. Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over onder andere:

- Intakegesprekken;
- Opdrachtacceptatie;
- De uitvoering van een onderzoek;
- Rapportages;
- Communicatie;
- Dossierbeheer;
- Verwerking van persoonsgegevens;
- Overige werkzaamheden van Buro Bianca.

Geschillen die uitsluitend betrekking hebben op facturen of betalingen vallen niet onder deze klachtenregeling.

---

3. Hoe dient u een klacht in?

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via:

E-mail: klachten@burobianca.com

Vermeld hierbij ten minste:

- Naam en contactgegevens;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- Eventuele relevante bewijsstukken of documenten.

Indien de verstrekte informatie onvoldoende is om de klacht te beoordelen, kan Buro Bianca verzoeken aanvullende informatie aan te leveren.

---

4. Klachttermijn

Een klacht dient binnen zes weken na de betreffende gedraging te worden ingediend.

Indien de klager redelijkerwijs niet eerder kennis heeft kunnen nemen van de gedraging, vangt deze termijn aan op het moment waarop de klager hiervan kennis heeft genomen.

---

5. Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging met daarin:

- De datum van ontvangst;
- Een korte omschrijving van de klacht;
- De verdere procedure;
- De verwachte behandeltermijn.

---

6. Behandeling van de klacht

Buro Bianca onderzoekt iedere klacht zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk.

Indien noodzakelijk kan:

- aanvullende informatie worden opgevraagd;
- de klager worden gehoord;
- relevante documentatie worden onderzocht.

Bij klachten die betrekking hebben op een lopend onderzoek wordt beoordeeld of behandeling mogelijk is zonder het onderzoek of de belangen van betrokkenen te schaden.

---

7. Beslissing

Buro Bianca neemt binnen zes weken na ontvangst van de klacht een beslissing.

Indien aanvullend onderzoek noodzakelijk is, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

Een klacht kan worden beoordeeld als:

- Gegrond;
- Gedeeltelijk gegrond;
- Ongegrond;

- Niet-ontvankelijk.

De beslissing wordt schriftelijk gemotiveerd meegedeeld.

---

8. Tweede beoordeling

Indien de klager zich niet kan vinden in de beslissing van Buro Bianca, kan binnen zes weken na dagtekening van de beslissing worden verzocht om een onafhankelijke tweede beoordeling.

Deze beoordeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris of een onafhankelijke klachtencommissie die niet betrokken is geweest bij de betreffende opdracht of eerdere klachtbehandeling.

---

9. Privacy

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Indien een klacht betrekking heeft op persoonsgegevens, wordt deze tevens beoordeeld overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de interne privacyprocedures van Buro Bianca.

De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

---

10. Klachtenregistratie

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregister.

Hierin worden ten minste vastgelegd:

- Datum van ontvangst;
- Naam van de klager;
- Onderwerp van de klacht;
- De gevolgde behandelingsstappen;
- De beslissing;
- Eventuele verbetermaatregelen;
- Datum van afsluiting.

Het klachtenregister is uitsluitend toegankelijk voor Buro Bianca en eventuele onafhankelijke klachtenbehandelaars.

Klachtdossiers worden in beginsel vijf jaar bewaard, tenzij wettelijke verplichtingen een langere bewaartermijn vereisen.

---

11. Verbetering van dienstverlening

Buro Bianca beoordeelt periodiek of ontvangen klachten aanleiding geven tot verbetering van:

- Werkprocessen;
- Communicatie;
- Rapportages;
- Gegevensbescherming;
- Interne procedures.

Waar nodig worden passende verbetermaatregelen getroffen.

---

12. Contact

Buro Bianca
Particulier Rechercheburo (POB 9518)
KvK: 97327697
E-mail: klachten@burobianca.com