



Onderwerp : Klachtenregeling EBEX B.V.
Behandeld door : drs. Frans van Dillen

Klachtenregeling

EBEX B.V. hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en wil deze graag waarborgen. Daarom beschikt EBEX B.V. over een klachtenprocedure. Wanneer u een klacht (of opmerking) heeft over een advies, rapportage, een medewerker of andere zaken die te maken hebben met de dienstverlening van EBEX B.V., meld dat dan alstublieft zo spoedig mogelijk. Bij klachten zal EBEX B.V. zorgdragen voor een zorgvuldige verwerking, waarbij de klacht als volgt wordt behandeld:

- Uw klacht kunt u binnen 4 weken na ontstaan van de klacht schriftelijk indienen per e-mail naar info@ebex.nl.
- U dient uw klacht duidelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen. Een anoniem ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen. EBEX B.V. bevestigt binnen 5 werkdagen de ontvangst van de klacht en noemt in de ontvangstbevestiging de datum waarop de inhoudelijke reactie op de klacht uiterlijk wordt verzonden. Deze datum ligt uiterlijk op de dag vier weken na ontvangst van de klacht door EBEX B.V.
- Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.
- Uw klacht wordt intern behandeld door een klachtencommissie.
- Alle klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende de termijn van de klacht en aanvullend tot maximaal 6 maanden na de afhandeling ervan.

