

## Klachten & feedbackregeling Blaak Administratie

Versie: 1.1

Laatst bijgewerkt: 7 november 2025

### Wie zijn wij

Blaak Administratie Wijchen B.V.

KvK 75238330 • BTW NL860202641B01 • Becon 594532

Blaak Administratie Partners B.V.

KvK 92443842 • BTW NL866046781B01 • Becon 606455

Heumenseweg 3A, 6603 CW Wijchen

T: +31 (0)24 366 00 76 • E: r.vdblaak@blaak.nl (klacht) • boekhouding@blaak.nl (algemeen)

Klacht & feedback verantwoordelijke: Blaak Administratie Wijchen B.V.

Klacht en feedback contactpersoon: bereikbaar via [r.vdblaak@blaak.nl](mailto:r.vdblaak@blaak.nl).

### Inhoud

Klachten & feedbackregeling Blaak Administratie.....	1
Wie zijn wij.....	1
1. Inleiding.....	2
2. Doel van deze regeling.....	2
3. Soorten klachten.....	2
3.1 Informele klachten.....	2
3.2 Formele klachten.....	2
4. Behandeling van uw klacht.....	3
5. Bezwaar.....	3
6. Civiele procedure.....	3
7. Slotbepaling.....	3
Contact.....	3

*Wij waarderen uw feedback. Samen houden we onze dienstverlening persoonlijk, professioneel en betrouwbaar.*

## 1. Inleiding

Bij Blaak Administratie streven we elke dag naar een uitstekende dienstverlening en een langdurige vertrouwensrelatie met onze klanten. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij stellen het op prijs wanneer u uw ervaring of klacht met ons deelt. Alleen dan kunnen wij leren, verbeteren en samen zorgen dat het vertrouwen wordt hersteld.

Om dit zorgvuldig te doen, hebben wij een **Klachten & Feedbackregeling** opgesteld. Deze regeling beschrijft hoe wij omgaan met meldingen, opmerkingen en klachten, en wat u van ons mag verwachten tijdens de behandeling daarvan.

## 2. Doel van deze regeling

Het doel van deze regeling is:

- Het waarborgen van een **zorgvuldige en eerlijke afhandeling** van klachten over Blaak Administratie of haar medewerkers.
- Het behouden en versterken van het **onderlinge vertrouwen** tussen klant en organisatie.
- Het gebruiken van feedback om onze dienstverlening continu te **verbeteren**.

## 3. Soorten klachten

Wij maken onderscheid tussen **informele** en **formele** klachten.

### 3.1 Informele klachten

Een informele klacht is een opmerking of klacht die snel en eenvoudig kan worden opgelost. Bijvoorbeeld wanneer u telefonisch contact opneemt en een medewerker direct een oplossing kan bieden. Wanneer de kwestie naar tevredenheid is afgehandeld, beschouwen wij de klacht als opgelost. U kunt hiervan eventueel een korte bevestiging ontvangen.

Mocht het niet lukken om uw klacht op deze manier op te lossen, dan kunt u altijd een **formele klacht** indienen.

### 3.2 Formele klachten

Een formele klacht betreft situaties die niet direct of eenvoudig kunnen worden opgelost. In dat geval vragen wij u om uw klacht **schriftelijk** in te dienen bij:

**Blaak Administratie Wijchen B.V.**  
T.a.v. Directie Blaak Administratie  
Heumenseweg 3A, 6603 CW Wijchen  
of per e-mail: [directie@blaak.nl](mailto:directie@blaak.nl)

## 4. Behandeling van uw klacht

### Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u een **schriftelijke bevestiging** met informatie over de verdere procedure. Hierbij sturen wij ook een kopie van deze regeling mee.

### Behandeling & reactie

De klacht wordt behandeld door de **leidinggevende van de betreffende afdeling**. Deze voert intern overleg en reageert **binnen twee weken** schriftelijk en inhoudelijk op uw klacht.

### Beoordeling

Na onderzoek wordt de klacht beoordeeld als **gegrond** of **ongegrond**.

- **Gegrond:** wij doen een voorstel om samen tot een passende oplossing te komen.
- **Ongegrond:** wanneer u het niet eens bent met ons besluit, kunt u bezwaar maken.

## 5. Bezwaar

Bent u het niet eens met de uitkomst van de klachtbehandeling? Dan kunt u **bezwaar aantekenen** bij de directie van Blaak Administratie Wijchen B.V. Vermeld in uw brief of e-mail duidelijk "*Bezwaar klacht*".

Uw bezwaar kunt u richten aan:  
**Blaak Administratie Wijchen B.V.**  
T.a.v. Directie Blaak Administratie  
Heumenseweg 3A, 6603 CW Wijchen  
of per e-mail: [directie@blaak.nl](mailto:directie@blaak.nl)

De directie zal uw bezwaar **persoonlijk behandelen** en beoordelen of het eerdere besluit juist was. Binnen **twee weken** ontvangt u opnieuw een schriftelijke, inhoudelijke reactie.

## 6. Civiele procedure

U heeft te allen tijde het recht om uw klacht voor te leggen aan de **bevoegde civiele rechter**. Uiteraard hopen wij dat we er samen uitkomen voordat dat nodig is.

## 7. Slotbepaling

Blaak Administratie behandelt alle klachten met zorg, vertrouwelijkheid en respect. Wij gebruiken feedback om onze processen en dienstverlening verder te verbeteren, zodat wij onze klanten nog beter kunnen ondersteunen.

## 8. Contact

**Blaak Administratie Wijchen B.V.**  
Heumenseweg 3A, 6603 CW Wijchen  
E-mail: [directie@blaak.nl](mailto:directie@blaak.nl)  
KvK: 75238330 | Beconnummer: 594532