

Klachtenregeling

Inleiding

BW&S B.V. hecht aan tevreden relaties en daarom werken wij steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over (één van) onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van ons kantoor dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk en mogelijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij vragen u daarom eerst contact op te nemen met uw relatiebeheerder binnen ons kantoor voor het maken van een (telefonische) afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met het directielid dat niet bij de klacht is betrokken. Dit directielid is dan verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk / per e-mail indienen ter attentie van het directielid dat niet bij de klacht betrokken is met als onderwerp "vertrouwelijk".

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Degene die tijdens het telefoongesprek uw klacht aanneemt zal de benodigde notities maken. Hiervan ontvangt u twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: uw klacht wordt zo snel mogelijk door de behandelaar opgepakt. Zo nodig wordt er met u en eventuele andere betrokkenen overlegd om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het ons niet om binnen enkele werkdagen inhoudelijk te reageren, dan zal in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht worden bevestigd. In de meeste gevallen wordt er contact met u opgenomen om te overleggen over verdere stappen. Ook kan er om een nadere toelichting of meer informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen twee weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en op de hoogte

gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt er om toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en ons uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We vertrouwen op een goede relatie en samenwerking.

BW&S B.V.