



B&M Financieel Beheer

Wij doen het samen met u!

Klachten Regeling

Inleiding:

B&M Financieel Beheer hecht aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van heer dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden en kunnen misverstanden ontstaan.

Indien u niet tevreden bent over B&M Financieel Beheer , of diens dienstverleners of wat voor aspect van B&M Financieel Beheer dan ook, dan nodigen wij u dan ook nadrukkelijk uit om met ons zo snel mogelijk te laten weten. Wij nemen uw opmerkingen zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen van uw klacht

Heel vaak kunnen wij uw klachten, tijdens een goed gesprek (dit kan telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken u dan ook om eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over uw probleem of voor het maken van een afspraak.

Formeel schriftelijk klachtenprocedure

Is uw probleem telefonisch of met een persoonlijk gesprek niet verholpen, of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen.

Dit kan via het klachtenformulier dat u kunt downloaden via de website. U kunt het ingevulde formulier daarna verzenden naar B&M Financieel Beheer .

Verloop procedure

Uw klacht zal door B&M Financieel Beheer zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen en ik zal met u overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het mij niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal ik binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen.

B&M Financieel Beheer zal contact met u opnemen om te overleggen over verdere te nemen stappen.

B&M Financieel Beheer kan u ook nog om nadere toelichting of verdere informatie vragen. De doelstelling is om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder 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 klachten *Regeling*

Mede in verband met de 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 onafhankelijk instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om kopieën van relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen.

Zoals gebruikelijk vraag ik hen voor geheimhouding te tekenen.

Ook wil B&M Financieel Beheer u erop wijzen dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de beroepsvereniging NBPB.

B&M Financieel Beheer waardeert het zeer, indien u een klacht heeft het aan B&M Financieel Beheer laat weten. U geeft B&M Financieel Beheer hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat B&M Financieel Beheer alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van B&M Financieel Beheer en zullen uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

B&M Financieel Beheer hoop op een goede verdere relatie en samenwerking met u.

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van B&M Financieel Beheer