

## **Klachtregeling**

### **Inleiding**

Folant Bewind hecht groot belang aan tevreden cliënten en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Waar gewerkt wordt kunnen fouten gemaakt worden en misverstanden ontstaan. Indien u niet tevreden bent over Folant Bewind, haar dienstverlening of wat voor aspect ook dan verzoeken wij u nadrukkelijk ons dit zo spoedig mogelijk te laten weten. Wij nemen u opmerkingen zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met u naar een passende oplossing.

### **Telefonisch oplossen van uw klacht**

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

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure**

Is uw klacht met een telefonisch of persoonlijk gesprek niet verholpen, of leent deze klacht zich volgens u niet voor een gesprek dan kunt u deze formeel schriftelijke indienen. Dat kan via het klachtenformulier dat u kunt downloaden via onze website [www.folant.nl](http://www.folant.nl). U kunt het ingevulde formulier dan sturen of mailen naar Folant Bewind.

### **Verloop procedure**

Folant Bewind zal uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en met u overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het Folant Bewind niet om binnen enkele dagen inhoudelijk op de klacht te reageren dan zal zij op korte termijn de ontvangst van uw klacht bevestigen.

Folant Bewind zal de verdere stappen toelichten, ook kan zij vragen om een nadere toelichting of meer informatie. Doelstelling is om de klacht binnen 3 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.

Indien de klacht niet naar tevredenheid van u is afgehandeld, is er een beroepsmogelijkheid bij de klachtencommissie van de NBPB.

### **Overige aspecten klachtregeling**

Mede in verband met de beroepsreglementering zullen alle aspecten van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extra informatie in te winnen bij professionele en onafhankelijke 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 vraagt Folant Bewind hen voor geheimhouding te tekenen.

Wij waarderen het zeer, indien u een klacht heeft, het Folant Bewind laat weten. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt er van verzekerd zijn dat alle gegronde klachten door Folant Bewind worden meegenomen ter evaluatie van het bedrijf. Wij doen ons uiterste best om maatregelen te nemen om herhaling van de betreffende klacht te minimaliseren.

Folant Bewind hoopt op een goede verdere relatie en samenwerking met u.