

Klachtenregeling Van Kempen en Co

Inleiding

Van Kempen en Co hecht aan tevreden relaties. Wij werken daarom voortdurend aan het optimaliseren van de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij realiseren ons echter, dat waar mensen samenwerken, misverstanden kunnen ontstaan of zelfs fouten kunnen worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over de contacten met een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of een ander aspect van onze organisatie, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus. Wij leren ervan en waar wenselijk 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 verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een 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 een directielid van de vestiging (mocht het zijn of haar functioneren betreffen, dan kunt u uiteraard vragen naar een mededirectielid van dezelfde vestiging of een andere).

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 indienen. Dit kan via het formulier dat is bijgevoegd (zie einde bericht).

U kunt het ingevulde formulier verzenden naar Van Kempen en Co, ter attentie van de heer A.G. Buitendijk, Postbus 5134, 2900 EC te Capelle aan den IJssel. Is de heer A.G. Buitendijk zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht het formulier te zenden ter attentie van mevrouw M.C. de Heus, eveneens Van Kempen en Co, Postbus 206, 3830 AE te Leusden.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan uw relatiebeheerder of één van de leidinggevendenden van de betreffende vestiging. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Uw gesprekspartner zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen. U ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer A.G. Buitendijk (of mevrouw M.C. de Heus) zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hen niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt er om nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval 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 klachtenregeling

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 onafhankelijke instanties. Met het indienen van u formele klacht wordt u daarom 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 onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen.

We hopen op een goede voortzetting van de relatie en de samenwerking.

De directie van Van Kempen en Co



Klachtenformulier

Wij stellen het op prijs dat u de moeite wilt nemen om uw klacht aan ons kenbaar te maken. Om uw klacht goed te kunnen behandelen, verzoeken wij u vriendelijk gebruik te maken van dit formulier. Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we u naar onze klachtenprocedure zoals die op onze website (www.vankempenco.nl) staat vermeld.

Naam Cliënt organisatie)	
Naam (persoonlijk)	
Adres	
Postcode/plaats	
Telefoonnummer	
Emailadres	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem; wat en/of wie betreft het; hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

Datum:/...../.....
Handtekening:

Wilt u het ingevulde formulier alstublieft zenden aan:
Van Kempen en Co, de heer A.G. Buitendijk, onder vermelding van **vertrouwelijk**, Postbus 5134, 2900 EC te Capelle aan den IJssel of mevrouw M.C. de Heus, Postbus 206, 3830 AE te Leusden.

Hartelijk dank voor de door u genomen moeite om dit formulier in te vullen en te verzenden.

