



Klachtenregeling ViMa Finance

Een klacht: geen probleem !

ViMa Finance is mensenwerk en het werk wordt steeds complexer. Ik zal echter altijd proberen uw probleem binnen mijn mogelijkheden op te lossen. Schroomt u daarom niet om te zeggen dat u ontevreden bent. Ik kan proberen te herstellen en hiervan te leren.

Klanttevredenheid staat bij mij hoog in het vaandel. Natuurlijk kan er altijd wat mis gaan, waarbij u ontevreden bent. Ook ik ben een mens!

Voor u is het in een dergelijk geval van belang dat u uw klacht kwijt kunt en dat deze serieus wordt behandeld. Om dit te waarborgen hanteer ik de hieronder beschreven procedure. Gezien het feit dat ik een eenmanszaak ben, en u voor klachten aangewezen bent op mijn persoon, kunt ook met uw klacht terecht bij de NBA: <http://www.nba.nl/Klacht-en-tuchtrecht/Tuchtrecht/Klachtencommissie-NBA/>

Stap 1: Mondeling oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; ik verzoek u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Stap 2: 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. U kunt het klachtenformulier invullen en naar mij opsturen.

Ik zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal ik in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal ik ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een 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.

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 u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Ik zal deze deskundige vragen om voor geheimhouding te tekenen.



Uiteindelijk hoop ik dat deze procedure niet nodig is en er op een goede wijze met u uit te kunnen komen!

Tot slot: indien u een klacht heeft en u laat dat weten, waardeer ik dat zeer. U geeft mij hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat ik mijn uiterste best zal doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren. Ik hoop op een goede verdere relatie en samenwerking.

Met vriendelijke groeten,

Marit Visser



Klachtenformulier ViMa Finance

Naam bedrijf :

Naam persoon :

Adres :

Postcode/plaats :

Telefoonnummer :

Emailadres :

Beschrijving klacht:

Wat is de aard en omvang van het probleem? Wat betreft het? Hoe lang speelt het probleem al? Heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Gewenste oplossing:

Mocht u al een idee hebben over een gewenste oplossing: Wat zou deze dan zijn?

Telefonisch contact:

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Zo ja, wanneer, en wat is daar uit gekomen?

Datum:

Handtekening:

U kunt het schriftelijk ingevulde formulier mailen naar m.visser@vimafinance.nl.