

Voorwoord

Franssen & Franssen hecht veel waarde aan tevreden relaties. Om onze kernwaarden helder en persoonlijk hoog te houden, blijven we werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie 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 zoeken we met u naar een passende oplossing.

Verloop procedure

De procedure die u kunt hanteren bij een klacht is als volgt:

- 1) Neem telefonisch contact op met een maat bij Franssen & Franssen en ventileer uw klacht. 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 de andere maat.
- 2) Indien de klacht telefonisch niet opgelost wordt kunt u de klacht schriftelijk bij ons kenbaar maken. Voor het in behandeling nemen van uw klacht verzoeken wij u bijgaand klachtenformulier in te vullen en aan ons te doen toekomen.
- 3) Franssen & Franssen zal streven om binnen drie weken een reactie te geven op uw schriftelijke klacht. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure.
- 4) Na afronding van uw klacht ontvangt u 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 klachten 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. 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 minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Franssen & Franssen

Klachtenformulier

Voor het schriftelijk kenbaar maken van uw klacht, verzoeken wij u vriendelijk om gebruik te maken van onderstaand formulier. Dit formulier kunt u opsturen naar Franssen & Franssen t.a.v. Uno of Maryse Franssen, adres Kuilveld 17, 5971 DC te Grubbenvorst. Indien u vertrouwelijk een van ons wil bereiken, kunt u de klacht middels dit formulier versturen ter attentie van een van ons met boven in het venster VERTROUWELIJK. U kunt ook degene die u wilt aanschrijven rechtstreeks een mail sturen.

Uw (bedrijfs)gegevens:

Uw (bedrijfs)naam :

Contactpersoon :

Adres :

Postcode en plaats :

Telefoonnummer :

Email-adres :

Omschrijving van uw klacht:

Gewenste oplossing of reactie:

Heeft u reeds eerder (telefonisch) gecommuniceerd over deze klacht? Ja/nee
Wat was de uitkomst van de afhandeling?