

Klachtenregeling

ABM Finance hecht zeer aan tevreden relaties en daarom werken wij continu om onze kwaliteit van onze dienstverlening verder te optimaliseren.

Het is echter niet ondenkbaar dat er soms een fout wordt gemaakt of dat er misverstand ontstaat. Het blijft tenslotte mensenwerk.

Bent u ontevreden over één van onze medewerkers, over onze dienstverlening of over een ander aspect van onze organisatie? Neemt u dan vooral contact met ons via (06) 11 95 31 36. Dan zoeken wij samen met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Onze ervaring is dat klachten het beste kunnen worden opgelost tijdens een persoonlijk gesprek. Wij vragen u dan ook om eerst contact op te nemen voor telefonische afspraak of een afspraak bij ons op kantoor. Betreft uw klacht een bepaald persoon? Dan heeft het onze 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? Neemt u dan contact op met de heer A. Boundati RA (mocht het zijn functioneren betreffen, kunt u ook vragen naar de heer A. Abraham).

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. De melding omvat in ieder geval een dagtekening en een duidelijke omschrijving van de klacht. U kunt uw klacht versturen ter attentie van de heer A. Boundati RA (ook hiervoor geldt: is de heer Boundati zelf bij de kwestie betrokken, dan wordt u verzocht uw klacht te versturen ter attentie van de heer A. Abraham).

Verloop procedure

De procedure verloopt als volgt:

De heer Boundati (c.q. de heer Abraham) zal uw klacht zo snel mogelijk behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een passende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan krijgt u een ontvangstbevestiging van uw klacht. In de meeste gevallen neemt hij persoonlijk contact met u op om te overleggen over de vervolgstappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Ons streven is om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden hiervan geïnformeerd en wordt u verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Vanzelfsprekend ontvangt u na afronding van uw klacht 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 klacht worden vastgelegd. Uiteraard wordt er zorgvuldig en vertrouwelijk met alle 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

Wij waarderen het zeer als u uw klacht aan ons laat weten. Hiermee geeft u ons een tweede kans. Wij verzekeren u dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en doen onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen. We vertrouwen op een goede en langdurige relatie en samenwerking.

Wanneer de afhandeling niet naar tevredenheid is kan de cliënt en/of belanghebbende zijn klacht indienen bij de klachtencommissie van de NBA. Deze commissie is bereikbaar via: <https://www.nba.nl/kwaliteitsbevordering/klachten-en-tuchtrecht/klachtencommissie-nba/>