

## Klachtenregeling.

### **Inleiding:**

Koning Bewindvoering en budget beheer, KvK 55002323, kantoorhoudende te 1506 LB Zaandam, Nicolaes Maesstraat 2, unit 114, hierna te noemen "KB&B" hecht aan tevreden relaties en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten gemaakt worden en kunnen misverstanden ontstaan.

Indien u niet tevreden bent over KB&B over de dienstverlening of wat voor aspect van KB&B dan ook, dan nodigt KB&B u nadrukkelijk uit om dat zo snel mogelijk te laten weten. KB&B neemt uw opmerkingen zeer serieus en waar wenselijk zal met u naar een passende oplossing worden gezocht.

### **Telefonisch oplossen van een klacht:**

Heel vaak kunnen uw klachten tijdens een goed gesprek ( dit kan telefonisch of in een persoonlijk gesprek zijn) worden opgelost. KB&B verzoekt u dan ook om eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over uw probleem of voor het maken van een afspraak.

### **Formele schriftelijke klachtenprocedure:**

Is uw probleem telefonisch of tijdens een persoonlijk gesprek niet verholpen, of leent de klacht volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u een klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het klachtenformulier dat u kunt downloaden van de website van KB&B. U kunt daarna het ingevulde formulier verzenden naar KB&B.

### **Verloop procedure:**

Uw klacht zal door KB&B zo spoedig mogelijk in behandeling worden genomen en KB&B zal met u overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het KB&B niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal KB&B binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. KB&B neemt contact met u op om te overleggen over de te nemen stappen. KB&B kan ook nog om nadere toelichting of verdere informatie vragen. De doelstelling is om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en u zult ook verder op de hoogte worden gehouden van de voortgang 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 uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om kopieën van relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals gebruikelijk zal KB&B ook hen vragen te tekenen voor geheimhouding. Ook wil KB&B u er op wijzen dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de beroepsvereniging NBPB.

### **Tot slot:**

KB&B waardeert het zeer, indien u een klacht heeft, om dit kenbaar te maken aan KB&B. U geeft daardoor KB&B een tweede kans. U kunt er van verzekerd zijn dat KB&B alle gegronde klachten meeneemt in de evaluatie van haar bedrijfsvoering en dat de uiterste best wordt gedaan om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren. KB&B hoopt op een goede verder relatie en samenwerking met u.

Deze klachtenregeling geldt uitsluitend voor cliënten van KB&B.