

Inleiding

Stichting Vermogens Beheer is een stichting zonder winstoogmerk die twee kerntaken heeft.

Kerntaak 1:

Het bieden van **financiële ondersteuning** aan hen die dat zelf niet, of niet meer voldoende zelf kunnen. Dit kan een tijdelijke of een blijvende situatie zijn.

Kerntaak 2:

Het bieden van **mentale ondersteuning** aan hen die dat zelf niet, of niet meer voldoende zelf kunnen. Dit kan een tijdelijke of een blijvende situatie zijn.

Kerntaken worden ook gecombineerd als ondersteuning aangeboden.

Doel van de Stichting

De Stichting hecht er waarde aan om haar kerntaken zo goed mogelijk uit te voeren. Reden waarom medewerkers aan bepaalde eisen van kwaliteit, kennis en klantgerichtheid moeten voldoen. En daar jaarlijks op worden getoetst.

Klanttevredenheid

Werken met mensen betekent dat het kan gebeuren dat men elkaar niet of niet voldoende begrijpt. Verwachting anders waren, etc. Het uitspreken daarvan kan moeilijk zijn omdat het misverstand er al ligt. Wij streven naar begrip op basis van openheid en respect.

Bent u ontevreden, laat het ons direct weten. Alleen dan kunnen wij nagaan en/of bespreken of er voor uw specifieke situatie een oplossing is.

Mogelijkheden

Er zijn vier mogelijkheden om met ontevredenheid om te gaan, en wel:

1. Contact met de medewerker in kwestie.
2. Persoonlijk contact met de directeur.
3. Schriftelijk contact met de directeur.
4. Schriftelijk klacht indienen bij de directeur.

Onze ervaring is dat bij een misverstand een telefonisch onderhoud of een onderhoud in persoon (optie 1) een praktisch middel is om tot een oplossing te komen. Wij nodigen u dan ook uit om in eerste instantie met de betreffende medewerker zelf in gesprek te gaan. Dit kan telefonisch of schriftelijk.

Uiteraard is het mogelijk om schriftelijk te reageren (optie2)

Als u samen geen duidelijkheid krijgt naar elkaar, elkaar niet voldoende begrijpt voel u dan vrij om contact op te nemen met de directeur de heer C.A. (Wim) Aukes, telefoon: 023-5183420 (optie2) of per email (optie 3): C.Aukes@ipa-acon.nl

Maakt u gebruik van E-mail omschrijf waar het om gaat en welke oplossing u in gedachten heeft. Wilt u als Email onderwerp “ontevreden” gebruiken s.v.p..

Een andere schriftelijke mogelijkheid is, een klacht indienen (optie 4)

Een klacht indienen is een formele stap, hiervoor kunt u het formulier op pagina 3 gebruiken.

De procedure

1. Binnenkomst van het formulier wordt vastgelegd en aan u bevestigd.
2. De klacht wordt gelezen en er volgt binnen een aantal dagen navraag bij de verschillende betrokken partijen. Mocht dat om welke redenen dan ook niet haalbaar zijn dan wordt u daarover geïnformeerd.
3. Nadat er navraag is gedaan bij betrokkenen is het streven om met betrokkenen tot een gezamenlijk geaccepteerde oplossing te komen.
4. Het streven is om de procedure binnen 3 werkweken volledig af te handelen.

Procedure aspecten

1. Soms is het noodzakelijk om een extern onafhankelijk en professioneel advies in te winnen. Dat is de reden dat wij u, bij het indienen van een formele klacht, toestemming vragen om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen van deze externe onafhankelijke deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij deze externe onafhankelijke deskundigen om voor geheimhouding te tekenen.
2. Alle informatie aangaande een klacht wordt door ons zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
3. Wij hanteren een bewaartermijn van

Het formulier en eventuele bijlagen kunt u per post verzenden of per E-mail.

Afsluitend

Misverstanden, klachten, ontevredenheid, wij waarderen het bijzonder als u met ons in gesprek gaat. Alleen door u te horen zijn wij in staat om met elkaar naar oplossingen en verbeteringen te zoeken.

Wij, dat zijn de medewerkers en de directeur van SVB – Vermogensbeheer.

Klachtenformulier SVB Vermogensbeheer

Komt u bij en van de vragen ruimte tekort, dan kunt u een toelichting geven op de laatste pagina van dit document.

Naam betrokkene - klant	
Naam invuller	
Is invuller vertegenwoordiger van betrokkene – klant?	
Telefoonnummer invuller	
E-mailadres invuller	
Relatie betrokkene en invuller	

Wilt u s.v.p. kort en bondig omschrijven waar het omgaat.

Wilt u s.v.p. kort en bondig omschrijven hoe de situatie is ontstaan.

Heeft deze situatie zich al eerder voorgedaan?
Zo ja , hoe vaak en wanneer. Graag een korte toelichting.

Heeft u deze situatie besproken met betrokkene?
Zo ja , wanneer en hoe was de reactie. Zo nee , waarom niet?

Wat verwacht u van ons? Heeft u een idee over een mogelijke oplossing?

Overige opmerkingen, vragen en/of feiten die u van belang zijn.

Uw naam en handtekening	Plaats en datum

Als u ruimte te kort heeft kunt u deze pagina gebruiken om meer toelichting te geven.