

Bij Focus streven we naar de hoogst mogelijke kwaliteit in onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze werkwijze, bereikbaarheid of bejegening. In dat geval kunt u dit bespreken met uw contactpersoon of adviseur. Als dit uw ontevredenheid niet wegneemt, kunt u een formele klacht indienen. Samen zoeken we dan naar een passende oplossing.

Om uw klacht zorgvuldig en transparant te behandelen, hanteren wij de volgende klachtenprocedure:

1. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen die niet direct kan worden opgelost.

2. Hoe kunt u een klacht melden?

U kunt een klacht op de volgende manieren indienen:

- › Telefonisch via 088 007 1400
- › Per e-mail naar privacy@focusnederland.nl
- › Bij uw contactpersoon of adviseur

3. Bevestiging binnen 5 werkdagen

Na ontvangst van uw klacht nemen wij binnen vijf werkdagen telefonisch of per e-mail contact met u op ter bevestiging.

4. Reactie binnen 4 weken

Binnen vier weken ontvangt u een schriftelijke reactie. Hierin staan:

- › Een samenvatting van uw klacht
- › De voorgestelde oplossing of te nemen maatregelen

5. Klacht niet in behandeling

Soms kunnen wij een klacht niet in behandeling nemen, bijvoorbeeld als deze buiten onze invloedssfeer valt. In dat geval ontvangt u binnen vier weken een schriftelijke en gemotiveerde toelichting.

Niet eens met de afhandeling?

- › Als u het niet eens bent met onze reactie, kunt u binnen 30 dagen na dagtekening schriftelijk bezwaar maken bij de Manager operations, Arie Huitkar.
- › U wordt vervolgens binnen een week uitgenodigd om uw bezwaar mondeling toe te lichten, telefonisch of op ons kantoor. Indien gewenst, is ook de medewerker op wie de klacht betrekking heeft hierbij aanwezig, zodat hoor en wederhoor kan plaatsvinden.
- › Van dit gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt.
- › Tijdens het gesprek kan Focus een voorstel doen om de klacht op te lossen. Als beide partijen hiermee instemmen, wordt de uitkomst schriftelijk vastgelegd.
- › *Let op:* Als u geen gebruikmaakt van de mogelijkheid tot mondelinge toelichting, ontvangt u binnen twee weken een definitieve schriftelijke beslissing van Focus.