

Klachtenprocedure

Focus streeft naar de hoogst haalbare kwaliteit in haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze werkwijze, bereikbaarheid, bejegening, etc. U kunt in dat geval een klacht indienen, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Om ervoor te zorgen dat we uw klacht zorgvuldig en transparant behandelen, hebben we een duidelijke klachtenprocedure.

1. Melden klacht

Voor het melden van een klacht kunt u telefonisch contact opnemen 088 007 1400, per mail naar privacy@focusnederland.nl of via deze website door het [digitale klachtenformulier](#) in te vullen.

2. Binnen 2 dagen bevestiging

Als u een klacht aan ons kenbaar hebt gemaakt via het digitale klachtenformulier, nemen wij binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht contact met u op, telefonisch of per e-mail.

3. Binnen 2 weken reactie

Binnen 2 weken na binnenkomst van de klacht ontvangt u van Focus een schriftelijk antwoord waarin de klacht en de voorgestelde oplossing of de te nemen maatregelen zijn vermeld. Tevens wordt u op de hoogte gesteld van de procedure die verder gevolgd kan worden indien u het niet eens bent met de voorgestelde afhandeling.

Bent u het niet eens met de afhandeling van de klacht?

- Dan dient u dit binnen 15 dagen na dagtekening van de reactie van Focus schriftelijk kenbaar te maken aan de directie van de regio waarop uw klacht betrekking heeft.
- Vervolgens wordt u binnen een week in de gelegenheid gesteld om uw bezwaar mondeling (telefonisch of op het kantoor van Focus) toe te lichten*). Als beide partijen het van toegevoegde waarde achten, vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waar – naast de klachtafhandelaar – ook de medewerker aanwezig is op wie de klacht zich toespitst, zodat direct ‘hoor en wederhoor’ kan worden toegepast. Er wordt schriftelijk vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaatsgevonden en in welke vorm.
- In het bovengenoemd gesprek kan Focus u een voorstel doen tot het verhelpen van de klacht. U heeft de mogelijkheid om hierop direct te reageren. Als het gesprek leidt tot een bevredigende afhandeling van de klacht wordt dit aan het einde van het gesprek schriftelijk vastgelegd door beide partijen.

*) Indien u geen gebruik maakt van de mogelijkheid om uw klacht mondeling toe te lichten, ontvangt u binnen 2 weken een definitieve beslissing van Focus.