

## KLACHTENPROCEDURE

Uiteraard doen wij onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Als u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen er vervolgens alles aan om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

### Stappenplan

- ✓ Als u een klacht heeft, verzoeken wij u dit binnen 10 werkdagen na ons laatste contact schriftelijk te laten weten via de post of email.
- ✓ De ontvangst van uw klacht wordt door ons kantoor binnen 72 uur schriftelijk aan u bevestigd.
- ✓ U wordt gevraagd om een uitgebreide omschrijving en toelichting van uw klacht te maken met daarbij aangegeven op welk punt u vindt dat ons kantoor tekort geschoten is.
- ✓ Er wordt een klachtendossier aangemaakt.
- ✓ Indien nodig wordt onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar ingeschakeld.
- ✓ Wij streven ernaar uw klacht binnen 6 weken na de melding naar tevredenheid te hebben afgehandeld.
- ✓ Indien wij uw klacht niet naar tevredenheid hebben kunnen afhandelen zullen wij onze medewerking verlenen aan uw eventuele melding bij het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) waar een geschillencommissie uitspraak kan doen over uw klacht.
- ✓ Uw klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard.

Als u van mening bent dat wij uw klacht niet adequaat afhandelen kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG in Den Haag. Telefoonnummer 0900-3552248. De website van het KIFID is [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) en email [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl).