

KLACHTEN PROCEDURE

Van klachten kun je leren.

Je mag van mij verwachten dat ik alles in het werk zal stellen om jouw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat je over onderdelen van mijn dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door jou ook werkelijk schade is geleden. Wanneer ik niet aan je verwachtingen heb voldaan, verzoek ik je mij dit te melden. Alleen op die manier ben ik in staat om de kwaliteit van mijn dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht je van mening zijn dat je wel schade hebt geleden dan zal ik je klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat je klacht terecht is, dan zal ik er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en/of je te compenseren.

Hoe gaat het in z'n werk... ?

- 1) Je kunt je klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij mij indienen.
- 2) Ik zal je klacht schriftelijk vastleggen en aan je bevestigen. Ik maak hierbij onderscheid in:
 - a) Algemene punten van kritiek: Ik zal dit aanvaarden en maatregelen nemen om hierin verbetering aan te brengen;
 - b) Overige klachten: Dit betreft klachten waarbij nader onderzoek vereist is.
- 3) Je krijgt van mij binnen vijf dagen na de ontvangst een schriftelijke bevestiging van je klacht. Daarbij zal ik zo nodig aangeven of en zo ja welke – aanvullende – informatie ik nog van je nodig heb.
- 4) Je zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van mij een reactie ontvangen.
- 5) Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enz. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zal ik zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

Geen overeenstemming...

Indien we niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van je klacht, dan kunt je deze desgewenst voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kun je vinden op de website www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Andere instanties

Tenslotte bestaat nog de mogelijkheid dat de oorzaak van je klacht gezocht moet worden bij een geldverstrekker of verzekeraar. Ik zal je dan verwijzen naar de juiste instantie.

