

# KLACHTENPROCEDURE

## Heeft u een klacht?

Wij proberen uw opdracht uiteraard zorgvuldig uit te voeren. Heeft u desondanks een klacht? Dan kunt u onze interne klachtenregeling volgen. Wij doen dan ons best om de klacht samen met u op te lossen.

## Procedure

- U dient de klacht schriftelijk of per e-mail bij ons in;
- U ontvangt een bevestiging van de ontvangst van uw klacht;
- Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt u hiervan gemotiveerd op de hoogte;
- Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken na ontvangst te hebben afgehandeld. Mocht dit onverhoopt niet lukken, wordt u hier tijdig over geïnformeerd.

Indien uw klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt u hier zo spoedig mogelijk over geïnformeerd en wat de reden hiervan is.

## Klachteninstituut

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u zich –binnen 3 maanden na (gedeeltelijke) afwijzing– de klacht indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Wij zijn bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.008251. U kunt zich ook wenden tot de rechter.