

## **Van klachten kun je leren !**

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch kan het voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent.

Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u dit te melden aan ons. Op deze manier zijn wij in staat om onze dienstverlening te verbeteren.

### **Wat is de werkwijze.... ?**

1. U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk aan ons kantoor kenbaar maken.
2. De klacht wordt schriftelijk op ons kantoor vastgelegd en u ontvangt telefonisch of schriftelijk een bevestiging dat wij de klacht hebben ontvangen en in behandeling zullen nemen.
3. De klacht zal in behandeling worden genomen en u ontvangt, uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht, een bericht van de stand van zaken met betrekking tot de voortgang van de klacht.
4. Indien nodig zal er een persoonlijk overleg plaatsvinden over het aandragen van een oplossing, zodat spoedig tot uitvoering daarvan kan worden overgegaan.
5. Wij gaan er van uit dat de klacht naar uw tevredenheid wordt afgewikkeld. Mocht dit onverhoopt niet zo zijn, heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, kortweg Kifid, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)