

Klachtenprocedure Kantoor Van Beek

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent vragen wij u ons dit direct te laten weten. Wij zullen vervolgens ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Stappenplan

- 1.** Indien u een klacht heeft verzoeken wij u ons dat zo spoedig mogelijk schriftelijk te laten weten.
- 2.** De ontvangst van uw klacht wordt door Kantoor Van Beek binnen 72 uur schriftelijk aan u bevestigd.
- 3.** U wordt gevraagd een uitgebreide omschrijving en toelichting op uw klacht te maken en daarbij aan te geven op welke punt u vindt dat Kantoor Van Beek tekort geschoten is.
- 4.** Iedere klacht wordt uitsluitend behandeld door de directie.
- 5.** Er wordt een klachtendossier aangemaakt.
- 6.** Onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt zo nodig ingeschakeld.
- 7.** Wij streven ernaar uw klacht binnen 6 weken na uw melding volledig naar tevredenheid te hebben afgehandeld.
- 8.** Indien wij uw klacht niet naar uw tevredenheid hebben kunnen afhandelen zullen wij onze medewerking verlenen aan uw eventuele melding bij het KIFID (klachteninstituut financiële dienstverlening) alwaar een geschillencommissie een uitspraak kan doen naar aanleiding van uw klacht.
- 9.** Indien naar aanleiding van uw klacht de werkwijze van Kantoor Van Beek dient worden aangepast teneinde toekomstige onenigheid te voorkomen zal Kantoor Van Beek hiertoe concrete maatregelen treffen.
- 10.** Uw klachtendossier wordt gedurende minimaal 12 maanden bewaard.