

## Klachten reglement Adviesgroep Vecht en Plassen

Klachten? Het spijt ons te vernemen dat u een klacht wilt indienen. Onze hoogste prioriteit is om u de best mogelijke service te bieden. Indien u bezorgd bent over de afhandeling van een kwestie, onze algemene werkwijze, of onvolledige informatie met betrekking tot onze dienstverlening, verzoeken wij u vriendelijk om ons onverwijld op de hoogte te stellen. Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, zullen wij direct contact met u opnemen.

Onze klachtenprocedure is als volgt gestructureerd:

1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen 2 werkdagen.
3. Ons streven is om binnen 15 werkdagen na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie te geven op uw klacht, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven, zal worden aangegeven wat daarbij nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KiFiD kunt indienen. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.018707
5. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257,

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-3552248

<https://www.kifid.nl>

U kunt zich desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.