

Klachtenprocedure

Inleiding

Van der Hulst & Verlaan hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met een van de directieleden.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan door middel van een emailbericht naar info@vanderhulstverlaan.nl of middels een brief per post naar:

Van der Hulst & Verlaan
Postbus 778
2130 AT HOOFDORP

Vermeldt hierbij duidelijk dat het om een officiële klacht gaat.

Verloop procedure

Wij zullen binnen twee weken reageren dat we uw klacht in goede orde hebben ontvangen. De gang van zaken is daarna als volgt: wij zullen uw klacht zo spoedig behandelen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Wij zullen in ieder geval binnen 6 weken op uw klacht reageren. Het is mogelijk dat wij u om een nadere toelichting of verdere informatie vragen. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen 8 weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure. Mocht het niet lukken dat de klacht naar tevredenheid wordt opgelost, dan heeft u 3 maanden de tijd om uw klacht voor te leggen aan de Ombudsman. Mocht de uitspraak van de Ombudsman ook niet naar tevredenheid zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan Geschillencommissie KiFiD.

Indien uw belang meer dan € 25.000,00 bedraagt, heeft u de mogelijkheid om een beroep te doen op de rechter.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.