

## **KLACHTENREGELING**

Hoewel wij uiterst zorgvuldig werken, kan het zijn dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Wij willen dit graag van u horen, want op die manier helpt u ons steeds te verbeteren. Voor een vertrouwensrelatie vinden wij het belangrijk te weten wat er speelt, juist als u een klacht heeft. Als u niet direct de persoon in kwestie wilt benaderen, kunt u gerust contact opnemen met één van de compagnons. Wij zullen op een serieuze en integere wijze uw reactie behandelen en zoeken samen met u naar een passende oplossing.

### **FORMELE KLACHTENPROCEDURE**

Mocht u liever formeel een klacht indienen, kunt u daarvoor het formulier op deze website invullen. Wij nemen uw klacht direct in behandeling. Edgar de Leeuw is aangewezen als verantwoordelijke voor de kwaliteitsaspecten van ons kantoor en is daarom het eerste aanspreekpunt voor de behandeling van klachten. Mocht hij zelf bij de klacht betrokken zijn, dan neemt Toine van Veenendaal de behandeling over.

Telefonisch een klacht doorgeven kan ook. Vermeld wel in het gesprek dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. U ontvangt thuis twee kopieën van het formulier, waarvan u er één naar ons getekend moet terugsturen.

### **VERLOOP PROCEDURE**

Edgar de Leeuw of Toine van Veenendaal neemt uw klacht in behandeling en overlegt met u en de andere betrokkenen over de situatie. Ons doel is om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het ons niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zullen wij in ieder geval de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen nemen we ook contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Wij streven er naar om uw klacht binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan informeren wij u over de reden. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **OVERIGE ASPECTEN KLACHTENREGELING**

Vanwege beroepsreglementering worden alle aspecten van de afhandeling van uw klacht vastgelegd. Uiteraard gaan we zorgvuldig en betrouwbaar met de informatie om. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Als u een formele klacht indient, vragen wij u daarom naar uw toestemming om (kopieën van) relevante stukken beschikbaar te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk, vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.