

Klachtenregeling

Inleiding

Van der Veen & Kromhout werkt voortdurend aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de geleverde prestaties, over onze organisatie of over een van onze medewerkers. Mocht dit voorkomen dan waarderen wij het zeer dat u ons dit zo spoedig mogelijk laat weten. Wij zullen ons ervoor inspannen uw probleem op een passende wijze op te lossen.

U kunt uw klacht kenbaar maken in een persoonlijk (evt. telefonisch) gesprek of schriftelijk. In alle gevallen wordt uw klacht zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Persoonlijk gesprek

In de meeste gevallen kan een klacht opgelost worden tijdens een persoonlijk gesprek. U kunt hiertoe contact opnemen met uw vaste aanspreekpunt bij Van der Veen & Kromhout of een van onze vennoten. Mocht uw klacht betrekking hebben op een bepaalde persoon, dan verzoeken wij u contact op te nemen met een van onze vennoten. Voor de contactgegevens van onze vennoten verwijzen wij naar onze website www.kromhout.com. Mocht een klacht betrekking hebben op een van onze vennoten dan kunt u contact opnemen met onze compliance-officer, de heer S. Jurrius RA.

Schriftelijk

Indien u er de voorkeur aan geeft uw klacht schriftelijk te melden of indien uw klacht in een mondeling gesprek niet is opgelost, dan kunt u een brief sturen naar een van bovengenoemde personen. Tevens kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier. Voor de adresgegevens verwijzen wij naar onze website www.kromhout.com.

Verloop klachtenprocedure

Van der Veen & Kromhout streeft ernaar om binnen een redelijke termijn uw klacht op te lossen. Dit betekent dat u in de meeste gevallen binnen enkele dagen een inhoudelijke reactie op uw klacht ontvangt. Mocht dit binnen deze termijn niet lukken, dan ontvangt u in ieder geval een bevestiging dat uw klacht is ontvangen. Afhankelijk van de aard van de klacht kan het voorkomen dat wij contact met u opnemen voor nadere informatie. Wij houden u op de hoogte omtrent de voortgang van de klachtenbehandeling. Hierbij streven wij ernaar een klacht binnen vier weken af te handelen.

Van der Veen & Kromhout streeft naar een voortdurende verbetering van de geleverde kwaliteit. Beroepsreglementering schrijft voor dat wij alle klachten vastleggen. Deze vastlegging gebruiken wij ter evaluatie van onze kwaliteit en om herhaling van uw probleem te voorkomen. U kunt ervan uitgaan dat wij zorgvuldig en vertrouwelijk met uw informatie omgaan.

Middels bovenstaande klachtenprocedure hopen wij uw klacht naar tevredenheid op te lossen en hopen wij op het voortzetten van een goede samenwerking.