

## **Klachtenprocedure**

U mag van onze organisatie verwachten dat wij alles in het werk stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch kan het zijn dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet geheel tevreden bent. Wanneer VOF Jos Kager & Partners niet aan uw verwachtingen heeft voldaan, verzoeken wij u dit bij uw adviseur te melden. Alleen op die manier zijn wij als organisatie in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht u van mening zijn dat u schade heeft geleden, dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om dit voor u op te lossen.

### **Hoe gaat het in z'n werk?**

1. U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail bij ons kenbaar maken.
2. Wij zullen uw klacht schriftelijk vastleggen en aan u bevestigen. Wij maken hierbij onderscheid in:
  - a. Algemene punten van kritiek.  
Wij zullen dit melden aan de betrokken medewerker(s). Indien er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om verbetering aan te brengen.
  - b. Overige klachten.  
De betreffende klachten waarbij nader onderzoek vereist is.
3. U krijgt van ons binnen vijf werkdagen na de ontvangst van uw klacht een schriftelijke bevestiging van uw klacht en tevens bericht wie uw klacht behandelt. Daarbij zal de adviseur zo nodig aangeven of en zo ja welke aanvullende informatie zij nog van u nodig hebben.
4. U zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging een reactie ontvangen.
5. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn één of meerdere keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enzovoorts. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

### **Geen overeenstemming?**

Indien niet tot overeenstemming kan worden gekomen met uw adviseur over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst schriftelijk voorleggen.

1. Als eerst kunt u uw klacht voorleggen aan Jos Kager of Pieter de Ridder. Hij zal dan de standpunten van u en de adviseur toetsen en daarbij zowel u als de adviseur advies geven.
2. Indien ook de oplossing daarvan u niet tevreden stelt, bestaat de mogelijkheid dat u uw klacht voorlegt aan een onafhankelijk klachteninstituut, het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

