

## KLACHTENPROCEDURE | WAAR & PARTNERS

Geachte klant,

We hopen uiteraard dat dit niet zal voorkomen, maar het zou kunnen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening en u uw ongenoegen hierover wilt uiten of misschien zelfs officieel een klacht wilt indienen.

### Procedure indiening klachten

Klachten kunt u indienen bij het management van Waar & Partners. Dit kan telefonisch, schriftelijk of per email (naar [management@waar-partners.nl](mailto:management@waar-partners.nl))

U zult binnen vijf werkdagen een bevestiging ontvangen dat uw klacht in behandeling is genomen en dat u zo spoedig mogelijk verdere reactie zult ontvangen. Gestreefd zal worden naar een termijn van maximaal drie weken.

### Klacht-afhandeling

Het management van Waar & Partners onderzoekt uw klacht op juistheid eventueel na overleg met de betrokken medewerker(s) en/of klager en bekijkt of de klacht (gedeeltelijk) gegrond is of dat de klacht ongegrond is.

U wordt schriftelijk of via een persoonlijk gesprek binnen een streeftermijn van vier weken – met een motivatie van het standpunt – geïnformeerd. De termijn van vier weken wordt gehanteerd om eventuele zaken eerst grondig te bestuderen c.q. te laten bestuderen. Getracht zal worden om uiteraard binnen enige werkdagen een gesprek aan te gaan.

### Geschillen

Mocht u het niet eens zijn met de afhandeling van uw klacht, zal in een gesprek getracht worden alsnog tot overeenstemming te komen. Bij een eventueel blijvend geschil zullen wij u meedelen dat u alsnog een klacht kunt indienen bij het klachteninstituut Kifid waarbij ons kantoor is aangesloten.

