

Bij MDH Advies besteden wij voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Dit doen wij omdat wij u zo goed mogelijk van dienst willen zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent. Als dat zo is, horen wij dat graag van u want klachten over onze dienstverlening nemen wij altijd zeer serieus!

Met een passende klachtenbehandeling willen wij onze dienstverlening verbeteren. Met uw klacht stelt u ons in staat om de kwaliteit te leveren die u van ons verwacht én die we zelf ook willen leveren!

Schroomt u daarom niet om met ons contact op te nemen wanneer u een klacht heeft of verbeterpunten ziet. Wij kunnen er alleen maar beter van worden. Deze klachtenregeling kan daarbij helpen.

Klachtenmelding

Wilt u, wanneer u een klacht heeft, deze mailen naar info@mdhadvies.nl.

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van uw klacht bevestigen wij u schriftelijk dat uw klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. In de bevestiging vindt u terug:

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- een korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
- de wijze waarop wij de klacht gaan onderzoeken;
- de termijn waarop verwacht wordt dat er verder contact met u zal worden opgenomen. Wij streven ernaar om elke klacht binnen maximaal 3 weken af te handelen;
- de wijze waarop wij voor verdere contacten over de klacht door u benaderd kunnen worden.

Klachtendossier

Voor elke klacht wordt door ons een speciaal klachtendossier gemaakt.

Wederhoor

Wanneer de klacht betrekking heeft op personen die onder onze verantwoordelijkheid werken, informeren wij de betrokkenen over de ontvangen klacht en vragen hen om commentaar. Van de reactie van betrokkenen wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen aan het klachtdossier toegevoegd.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wanneer de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkstelling, wordt direct onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Beoordeling

Als de beoordeling van uw klacht door ontbrekende informatie niet mogelijk is, wordt u hiervan binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht in kennis gesteld.

U ontvangt binnen maximaal 3 weken een motivering van ons ingenomen standpunt. Bij voorkeur wordt geprobeerd om tot een persoonlijk gesprek te komen. Wanneer u dit niet op prijs stelt wordt u schriftelijk geïnformeerd over ons oordeel. Indien de termijn van 3 weken niet kan worden gerealiseerd, wordt u hierover ook geïnformeerd.

Als wij u schriftelijk informeren over ons oordeel, bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- de datum waarop de klacht werd ontvangen;
- korte omschrijving van de klacht;
- resultaten van het onderzoek dat wij naar aanleiding van uw klacht hebben ingesteld;
- ons oordeel over uw klacht;
- de eventuele vervolgacties die wij richting u zullen ondernemen;
- de mogelijkheid om over ons standpunt verder contact te hebben;
- Informatie over de geschillencommissie waartoe u zich kan wenden indien u meent dat uw klacht niet correct is behandeld.

KiFID

Mocht u vinden dat wij niet passend op uw klacht hebben gereageerd of wilt u uw klacht na behandeling voorleggen aan een officieel klachteninstituut, dan kunt u binnen drie maanden contact opnemen met:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFID)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel: 0900 - 355 22 48

consumenten@kifid.nl

www.kifid.nl

Ons aansluitnummer is 300.017536.