



Klachtenprocedure Het Sticht-Huiskes

Het team van Het Sticht-Huiskes streeft naar een dienstverlening van hoge kwaliteit. Toch kan het zijn dat u ondanks onze inspanningen om u van dienst te zijn niet (helemaal) tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt hierover dan een klacht bij ons indienen. Hieronder vindt u alle informatie die u nodig heeft om een klacht in te dienen.

Wij hechten veel waarde aan u als klant en zullen uw klacht serieus nemen. Wij zien dit als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Hoe gaat de klachtenprocedure in zijn werk?

De klachtenprocedure werkt als volgt:

- ✓ Wij verzoeken u uw klacht zowel mondeling als schriftelijk (brief of e-mail) bij ons te melden. Om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen en beoordelen, verzoeken wij u de volgende gegevens op te nemen in uw brief:
 - Uw naam, adres en telefoonnummer;
 - Een gedetailleerde omschrijving van uw klacht;
 - Eventuele relevante kopieën van documenten die uw klacht kunnen verduidelijken; Hoe meer relevante informatie u aan ons verstrekt, hoe beter en sneller wij uw klacht kunnen beoordelen.

- ✓ U ontvangt binnen één week na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van ons van uw klacht. Hierin wordt uw klacht nogmaals benoemd en aangegeven wie uw klacht in behandeling heeft. Uw klacht wordt altijd objectief beoordeeld.

- ✓ U wordt uiterlijk binnen vijftien werkdagen na de bevestiging van uw klacht schriftelijk op de hoogte gesteld van ons standpunt. Wanneer er nog aanvullende informatie benodigd is, zal dit aan u kenbaar worden gemaakt. Indien de termijn van vijftien werkdagen niet haalbaar blijkt dan krijgt u dat tijdig te horen.

Wij doen ons uiterste best om uw klacht naar tevredenheid op te lossen. Als u niet tevreden bent met de aangeboden oplossing dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Instellingen (Kifid). Voor meer informatie over het Kifid verwijzen wij u naar de website www.kifid.nl. De adresgegevens van het Kifid zijn:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG 'S-GRAVENHAGE