

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)

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.