

Klachtenafhandeling

Wij streven naar een goede relatie met jou waarbij we professioneel en betrouwbaar met jou en jouw gegevens omgaan. Hiervoor werken wij volgens vaste procedures.

Toch kan het voorkomen dat we niet aan jouw verwachtingen voldoen. Dit kan door toedoen van ons handelen of door een verkeerde communicatie tussen ons en onze klant. Of door de werkwijze in onze branche of door toedoen van een van de externe partijen die hierbij betrokken is.

Ben je niet tevreden, laat het ons dan direct weten. Wij zullen hier professioneel mee omgaan. Waar mogelijk lossen wij dit direct met jou op. En wij zullen dit vervolgens gebruiken om onze procedures te verbeteren. Wij streven ernaar om jouw klacht naar alle redelijkheid af te handelen. Het gaat er hierbij voor ons niet om wie 'gelijk heeft', maar hoe we het naar ieders tevredenheid kunnen oplossen.

Heb je een klacht, dan verzoeken we je om dit schriftelijk of per email aan ons te melden:

Adviesbureau Dekker
t.a.v. de directie
Dorpsstraat 136
1713 HL Obdam
info@dekkeradvies.nl

Mochten we samen voor jouw gevoel niet tot een acceptabele oplossing komen, dan kun je ons standpunt laten toetsen door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer is 300.004712.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag