

---

## Klachtenregeling Holtrigter – de Smit + de Boer

### van klachten kun je leren

U mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door u ook werkelijk schade is geleden. Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht u van mening zijn dat u wel schade hebt geleden dan zullen we uw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en/of u te compenseren.

### hoe gaat het in z'n werk...?

U kunt uw klacht zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij ons indienen. Wij zullen uw klacht schriftelijk vastleggen en aan u bevestigen. Wij maken hierbij onderscheid in:

#### algemene klacht

We zullen de klacht melden aan de betrokken medewerker(s). Indien er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om hierin verbetering aan te brengen.

#### overige klachten

Dit betreft klachten waarbij nader onderzoek vereist is.

U krijgt van ons binnen vijf dagen na de ontvangst een schriftelijke bevestiging van uw klacht en bericht wie uw klacht behandelt. Daarbij zullen wij zonodig aangeven of en zo ja welke – aanvullende – informatie wij van u nog nodig hebben.

U zult uiterlijk drie weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging van ons een reactie ontvangen.

Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enz. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan.

Indien we niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u deze desgewenst voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut. Ons kantoor is aangesloten bij de volgende instellingen:

KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 070-333 8 999

#### Andere instanties

Tenslotte bestaat nog de mogelijkheid dat de oorzaak van uw klacht gezocht moet worden bij een geldverstrekker of verzekeraar. Wij zullen u dan verwijzen naar de juiste instantie.

Mocht u (vooraf) informatie willen hebben over de diverse klacht- en geschilleninstanties dan kunt u terecht op de website <http://www.financieleklacht.nl>. U vindt daar een overzicht van de diverse klachten- en geschilleninstanties in de financiële branche, met een verwijzing naar het adres en de website van deze instanties.

Holtrigter – de Smit + de Boer  
Prof. Rontgenstraat 8, 7311 AM Apeldoorn  
E-mail: [info@Holtrigter-deBoer.nl](mailto:info@Holtrigter-deBoer.nl)