

Wij besteden voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is horen wij dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus. Wij gaan hierbij uit van het onderstaande:

Wat is een klacht:

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van de bemiddelaar of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van de bemiddelaar werkzaamheden heeft verricht.

Klacht indienen:

Wanneer u een klacht heeft, dan kunt u dat per email of brief aan ons kenbaar maken. Uw klacht kunt u richten aan de directie.

Onze adresgegevens zijn:

Havelaar en van Stolk B.V.
Coolsingel 120
3011 AG ROTTERDAM
E-mail: info@havelaar.com

Reactietermijn klachten:

Wanneer wij uw klacht hebben ontvangen dan ontvangt u van ons binnen 3 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Onze klachten coördinator zorgt voor de bewaking van deze termijn. Binnen 14 dagen ontvangt u van ons een eerste inhoudelijke reactie op uw klacht. Als u een klacht indient over (het functioneren van) een van onze medewerkers, dan spreekt het voor zich dat deze medewerker uw klacht niet zelf in behandeling neemt. In onze reactie op uw klacht zullen wij motiveren wat ons standpunt is. Ook laten wij weten welke vervolgstappen eventueel nog nodig zijn om tot een passende oplossing te komen.

Wij doen er alles aan om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Wanneer het niet lukt om tot een gezamenlijke oplossing te komen dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie van ons heeft gekregen. Alle informatie over het indienen van een klacht vind u hier: <https://www.kifid.nl/klacht-indienen/>

Gegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 932572509 AG Den Haag
Telefoon (070) 333 89 99
www.kifid.nl

Gaat uw klacht over een zorgverzekering? dan kunt u terecht bij SKGZ,
<https://www.skgz.nl/procedure/>

Ook is het mogelijk om met uw klacht naar de burgerrechter te stappen. Wanneer u met uw klacht naar de rechter gaat, kunt u niet meer naar het Kifid.

Zie ook de consumenteninformatie [“Een financiële klacht”](#) van de AFM.