

### **Interne Klachtenregeling:**

Uiteraard is onze doelstelling om u te allen tijde naar alle tevredenheid van dienst te zijn. We werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Maar mocht u ondanks alles toch een klacht hebben dan is het goed om te weten dat u laagdrempelig bij ons terecht kunt.

Heeft u een klacht dan verzoek ik u deze persoonlijk, telefonisch of per e-mailbericht kenbaar te maken. Op werkdagen wordt er dan binnen 24 uur contact met u opgenomen. Vervolgens zullen we afhankelijk van uw klacht bekijken en bespreken wat de beste manier is om deze te tackelen.

In eerste instantie zal uw klacht gehoord worden en zal bekeken worden of de klacht met een goed telefoongesprek of e-mailbericht opgelost kan worden. Na dit contact wordt er gekeken of een persoonlijke afspraak wenselijk is.

#### *Formele schriftelijke klachtenprocedure:*

Heeft bovenstaande niet geleid tot de oplossing van uw probleem, dan verzoek ik u om de klacht formeel schriftelijk in te dienen. U kunt dit sturen naar:

Hurkmans Financieel Advies B.V.  
t.a.v.: de heer M.P.C.J. Hurkmans  
Zandstraat 82  
6591 DE Gennep  
Per e-mail mag dit naar: [maurice@hurkmanshypotheekadvies.nl](mailto:maurice@hurkmanshypotheekadvies.nl)

#### *Verloop procedure*

Wij zullen uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met u en eventueel andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan bevestigen wij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht. In de meeste gevallen nemen wij contact met u op om te overleggen over verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen zes weken tot maximaal drie maanden af te handelen. Deze tijdsperiode is afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Indien u uw klachtendossier wilt inzien; dan is dit mogelijk.

Zandstraat 82  
6591 DE Gennep

M 06-4263 7434  
T 0485-849320  
E [info@hurkmanshypotheekadvies.nl](mailto:info@hurkmanshypotheekadvies.nl)

Bank NL 16 ABNA 0490 8714 88  
KvK 53824032

#### Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht kan het voorkomen dat u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan voornoemde deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Mocht bovenstaande, ondanks alle gedane moeite alsnog niet het gewenste resultaat (de oplossing van uw klacht) heeft opgeleverd dan is het voor u prettig om te weten dat wij zijn aangesloten bij het Kifid. Dit is een onafhankelijk klachtenloket voor u als consument. Zij zullen zich dan buigen over uw klacht en zich daarover uitspreken. Voor meer informatie hierover verwijs ik u door naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Bij het Kifid kun u dan een klachtenformulier downloaden vanaf de site en invullen. Belangrijk is dat u uw klacht binnen drie maanden bij het Kifid kenbaar maakt.

Hopelijk heb ik u hiermee voldoende geïnformeerd. Mochten er nog vragen zijn of komen dan kunt u mij bereiken onder telefoonnummers 0485-849320 en 06-42637434 of onder e-mailadres [info@hurkmanshypotheekadvies.nl](mailto:info@hurkmanshypotheekadvies.nl).

Met vriendelijke groet,  
Hurkmans Financieel Advies B.V.

Maurice Hurkmans  
Directeur / Erkend Hypotheekadviseur