

Klachtenprocedure



Klachtenprocedure HVR Group

Indienen van een klacht

HVR probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de geboden dienstverlening. HVR hanteert een 'niet goed, geld terug' garantie. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u kenbaar maken aan HVR via info@hvrgroup.nl. Wij zullen de klacht registreren en zorg dragen voor een juiste afhandeling. Uw klacht wordt altijd in vertrouwen behandeld. De klachten en verdere dossiervorming worden twee jaar bewaard en zullen daarna vernietigd worden.

Ontvangstbevestiging

Nadat u een klacht heeft ingediend, ontvangt u binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging per mail. In deze bevestiging staat in ieder geval wie uw klacht behandelt en binnen welke termijn u antwoord kunt verwachten.

Behandeling

Uw klacht wordt zo mogelijk binnen drie weken afgehandeld. U ontvangt dan bericht van ons met vermelding van uw klacht en de eventuele maatregelen die wij nemen. Indien behandeling binnen drie weken niet mogelijk is, dan wordt u dit per email medegedeeld.

Beroep

Bent u ontevreden met de maatregelen die wij nemen naar aanleiding van uw klacht? Dan kunt u dat binnen een maand schriftelijk kenbaar maken aan de managing partner van HVR. Uw klacht wordt dan opnieuw beoordeeld.

U wordt in de gelegenheid gesteld telefonisch de klacht (nogmaals) toe te lichten. Maakt u hiervan geen gebruik, dan ontvangt u binnen twee weken een definitieve beslissing van de managing partner.

Indien u ook na deze beslissing ontevreden blijft, dan kunt u uw klachten binnen twee weken richten aan een onafhankelijke derde partij:

Mr. Ed van Meer, juridisch adviseur bij Van Kleef & Partners, Postbus 156, 2770 AD in Boskoop. De kosten daarvan worden betaald door HVR. Een uitspraak Van Kleef & Partners over uw klacht wordt als bindend beschouwd. Eventuele consequenties worden door HVR zo snel mogelijk afgehandeld.