

In haar dienstverlening en optreden houdt Heeneman & Partners (HP) zoveel als mogelijk op zorgvuldige wijze rekening met de belangen van alle relaties. Het is evenwel niet uit te sluiten dat u als relatie niet tevreden bent over de dienstverlening of optreden. Heeneman & Partners hecht veel waarde aan een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten van relaties. Klachten van relaties worden behandeld overeenkomstig dit reglement.

Indiening klacht

Het is van belang dat een klacht zo spoedig als mogelijk wordt ingediend. Hoe langer u daarmee wacht, des te moeilijker zal het zijn om alle informatie te achterhalen die nodig is om de klacht zorgvuldig in overweging te nemen.

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend:

- Heeneman & Partners
- Afdeling klachtbehandeling
- Buitenveldertselaan 106
- Amsterdam
- Tel. +31 (0)20 22 70 222
- info@heeneman-partners.nl

Bij indiening van een klacht dient u een omschrijving van de klacht te geven en uw naam- en adresgegevens en telefoonnummer (en eventueel uw e-mailadres). Deze gegevens en de correspondentie die naar aanleiding van de klacht wordt gevoerd, worden geregistreerd door HP.

Behandeling van de klacht

Uw klacht wordt behandeld door een klachtfunctionaris. Het streven is om elke klacht binnen tien werkdagen te beantwoorden.

Indien voorzienbaar is dat de beantwoording binnen tien werkdagen niet haalbaar is, zal de klachtfunctionaris u daarover berichten en aangeven wat de reden van de vertraging is en binnen welke termijn beantwoording zal plaatsvinden. Deze termijn zal in principe niet langer zijn dan zes weken.

Voor de afhandeling van de klacht kan de klachtfunctionaris u eventueel verzoeken nadere informatie te verstrekken. Nadat uw klacht door de klachtfunctionaris in overleg met de directie van HP is besproken en de klacht in verhouding tot uw argumenten is beoordeeld, informeert de klachtfunctionaris u schriftelijk en gemotiveerd over het standpunt van HP.

Uw reactie

Indien u zich niet kunt vinden in het standpunt van HP, kunt u daarop vanzelfsprekend reageren. Die reactie dient binnen zes weken in het bezit te zijn van de klachtfunctionaris. Die zal opnieuw en in overleg met de directie van HP uw reactie beoordelen. Uw reactie zal worden beantwoord op de wijze en termijn als hierboven is beschreven.

Indien u binnen zes weken niet heeft gereageerd, wordt u geacht akkoord te zijn gegaan met het standpunt van HP.

Eventuele vervolprocedure

Indien blijkt dat de uitwisseling van standpunten niet leidt tot een voor u bevredigende oplossing, kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Slot

Op verzoek van een relatie wordt een afschrift van dit reglement toegestuurd.