



## **Klachtenregeling Meeuwsen Ten Hoopen**

Uw tevredenheid staat voorop. Daarom doen wij doen onze uiterste best het ontstaan van klachten te voorkomen. Desondanks kan er op enig moment iets mis gaan. Heeft u een klacht of bent u ontevreden over onze dienstverlening, laat het ons weten. Hieronder vindt u de procedure voor het indienen en de afhandeling van uw klacht.

### **Doel van de klachtenregeling**

Het doel van onze klachtenregeling is:

- om uw klachten naar ieders tevredenheid op te lossen;
- om van uw klachten te leren en zondig wijzigingen aan te brengen in ons interne beheersingsysteem.

### **Klacht indienen**

U kunt uw klachten indienen via:

- persoonlijk naar uw relatiebeheerder of de vestigingsdirecteur
- e-mail: [klachten@meth.nl](mailto:klachten@meth.nl)
- schriftelijk: t.a.v. de vestigingsdirecteur en/of de compliance officer op het hoofdkantoor (Postbus 67, 8300 AB Emmeloord)

Wij vragen u, indien van toepassing, de volgende gegevens te vermelden:

- uw eigen naam, bedrijfsnaam, adres, uw (mobiele) telefoonnummer en/of uw e-mailadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de naam van de vestiging en/of medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- de reden waarom u de klacht indient;
- omstandigheden en/of aanleiding voor de klacht.

### **Klachtafhandeling**

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht:

- reageren wij telefonisch of schriftelijk om uw klacht af te handelen of
- bevestigen wij schriftelijk de ontvangst van uw klacht.

Heeft u een bevestiging van de ontvangst van ons ontvangen, dan handelen wij uw klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst af.

Bij een reactie op uw klacht geven wij aan met wie of welke afdeling u te maken heeft en op welke wijze wij uw klacht willen afhandelen. Als dat niet direct kan, zullen wij aangeven binnen welke termijn we verwachten dat de klacht afgehandeld kan worden.

Bent u van mening bent dat uw klacht niet volgens de bovengenoemde werkwijze is behandeld, of is uw klacht niet bevredigend afgehandeld, dan kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij de directie van Meeuwsen Ten Hoopen Holding B.V., Postbus 67, 8300 AB Emmeloord.

Uiteraard kunt u op elk moment in deze procedure uw klacht intrekken. Deze procedure stopt op dat moment.