



Klachtenprocedure

In dit document staat hoe wij bij Stalman Deurwaarders omgaan met binnengekomen klachten.

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening. Dit kan zowel over de inhoud als over de vorm van onze dienstverlening gaan. Het gaat zowel om klachten van debiteur-klanten als van opdrachtgevers.

Een klacht kan zowel schriftelijk als telefonisch worden gedaan.

Termijnen

Als een klacht wordt ingediend, krijgt de klager hiervan binnen **2 werkdagen** een schriftelijke bevestiging van.

Het uitgangspunt is dat de bevestiging per e-mail wordt gezonden. Indien de klager geen e-mailadres heeft of deze niet wilt opgeven, sturen wij een schriftelijke bevestiging post.

Binnen **10 werkdagen** na het indienen van de klacht geven wij de klager een inhoudelijke reactie op zijn klacht, waarbij het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast.

De inhoudelijke reactie wordt schriftelijk gedaan. Het uitgangspunt is dat de inhoudelijke reactie per e-mail wordt gezonden. Indien de klager geen e-mailadres heeft of deze niet wilt opgeven, sturen wij een schriftelijke inhoudelijke reactie per post.

Inhoud inhoudelijke reactie

Bij het geven van een inhoudelijke reactie naar de klager staat vermeld:

1. Situatieschets;
2. De handeling waartegen de klacht is ingediend;
3. Onze visie op de klacht;
4. De mogelijkheid op wederhoor.

Indien de klacht terecht is krijgt de klager een schriftelijk excuus.