

AGE van Kroonenburg  
Kloosterstraat 56a  
5051 RE Goirle

Goirle, 3 januari 2011

LS,

Naar aanleiding van onze dienstverlening heeft u op (datum) telefonisch / per brief / via e-mail ons uw ongenoegen kenbaar gemaakt. Graag bevestigen wij met deze brief de ontvangst van uw klacht. Voorts informeren wij u ook over de wijze waarop wij uw klacht zullen behandelen.

Ons kantoor hanteert een interne klachtenregeling: een protocol dat stap voor stap beschrijft hoe wij een klacht in behandeling nemen. Deze regeling ligt altijd op ons kantoor ter inzage. Wij hebben een exemplaar van deze regeling bij deze bevestigingsbrief bijgesloten. Ook uw klacht zullen wij volgens dit protocol in behandeling nemen.

Wij hebben uw klacht geregistreerd in ons klachtenregister onder (nummer). Wilt u zo vriendelijk zijn om dit registratienummer bij uw eventuele volgende correspondentie te vermelden? Dit nummer vindt u terug onder het kopje "referentienummer" in de aanhef van al onze correspondentie die op uw klacht betrekking heeft.

Wij hechten aan een zorgvuldige en spoedige afhandeling van uw klacht. Wij streven er naar om u binnen uiterlijk (weken) uitsluitel te kunnen geven over ons standpunt met betrekking tot uw klacht. Als wij voor het beoordelen van uw klacht extra gegevens nodig hebben, zullen wij uiteraard eerder contact met u opnemen.

U begrijpt dat wij in dit stadium nu nog geen uitsluitel kunnen geven over ons standpunt betreffende uw klacht. Deze brief is dan ook geen directe of indirecte erkenning van uw klacht.

Mochten we er samen niet uitkomen, dan kunt u bezwaar indienen bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) waarbij ons kantoor is aangesloten. Deze organisatie is op werkdagen te bereiken onder telefoonnummer 0900-3552248. Ook kunt u de website raadplegen: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Desgevraagd sturen wij u een brochure toe.

Met vriendelijke groet,

Van Kroonenburg Advies  
Jeanny van Kroonenburg