

IBKI voert haar werkzaamheden zorgvuldig uit volgens de daarvoor vastgelegde procedures en met bijbehorende formulieren en protocollen. Ondanks die zorgvuldigheid is het mogelijk dat u toch niet tevreden bent. U hebt wellicht een klacht.

Klacht:

Als u uw ongenoegen kenbaar wilt maken over de wijze waarop IBKI zich in een bepaalde situatie heeft gedragen jegens u of een ander, kunt u daarover een klacht indienen bij IBKI.

U kunt uw klacht per e-mail sturen aan klachten@ibki.nl.

Na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een bevestigingsmail met daarin het nummer waaronder uw klacht is ingeschreven en de datum waarop u uiterlijk onze reactie kunt verwachten. Klachten vergen vaak uitzoekwerk. IBKI streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de wettelijke termijn van 6 weken af te handelen.

Denk er bij het indienen van een klacht aan de volgende gegevens te vermelden:

- uw naam, adres en woonplaats;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

De afhandeling van uw klacht gebeurt door een klachtbehandelaar van IBKI die niet betrokken is geweest bij de gebeurtenis waarover u klaagt. Dit zorgt voor een onafhankelijke kijk op de gebeurtenis waarover u klaagt.

Het klachtenprotocol vindt u [hier](#).

English version:

IBKI carefully carries out her tasks in accordance with the established procedures and with associated forms and protocols. Despite the care that we exercise, it is still possible that you are not satisfied with the service you have been provided with. You may have a complaint.

Complaint:

When you want to express your discontent about the way in which IBKI has treated you or someone else in a certain matter, you can file a complaint with IBKI.

You can send your complaint by e-mail to klachten@ibki.nl.

After receiving your complaint, you will receive a confirmation e-mail from IBKI containing the following information: number under which your complaint is registered and the date by which you can expect to receive our response. Complaints often require investigation. IBKI strives to handle a complaint as soon as possible, but no later than within the legal time period of 6 weeks.

When submitting a complaint, please remember to include the following information:

- your name, address and place of residence;
- The signature date;
- A clear description of the complaint.

Your complaint will be handled by an independent complaint practitioner of IBKI who has not been involved in the submitted complaint. This provides an independent view on your complaint.

[Click here](#) for the complete complaint protocol (in Dutch).