

INTERNE KLACHTENPROCEDURE WEGWIJS

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt. Over ons of over onze dienstverlening. Vervelend. We proberen er in dat geval altijd samen met je uit te komen. Maar helaas kan het zijn dat er een verschil van mening blijft bestaan. Op deze pagina vertellen we je over de manier waarop wij met klachten omgaan en wat je kunt doen als we er samen niet uitkomen.

Werkwijze Hét Advieskantoor B.V. rondom klachten

Bij Hét Advieskantoor werken we met een officiële klachtenprocedure. Ofwel hoe gaan wij met jouw klacht om? Je leest er meer over op deze pagina. We vertellen je ook waar je terecht kunt met je klacht als we er samen niet uitkomen.

Wat bedoelen we met klacht?

Onze definitie van een klacht is erg formeel. Maar om te voldoen aan de wettelijke vereisten, kunnen we deze zin helaas niet gemakkelijker of beter leesbaar formuleren. Onze excuses daarvoor. Een klacht is: “Iedere melding van de persoon die een klacht heeft, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener.”

Hoe kun je je klacht indienen?

Klachten kun je per telefoon, brief, e-mail of internetformulier bij ons indienen. Dien je je klacht in via e-mail of internetformulier, dan bestaat er overigens altijd een (kleine) kans dat deze door technische redenen niet bij ons aankomt. Wil je deze kans uitsluiten, bel dan even om te verifiëren of je klacht daadwerkelijk is doorgekomen.

Voor klachten zijn wij bereikbaar via telefoonnummer 088-0042000, per e-mail via reactie@hetadvieskantoor.nl en per post via Hét Advieskantoor, Philipsstraat 5a, 3833 LC Leusden

Wat gebeurt er nadat ik mijn klacht heb ingediend?

- Je ontvangt van ons binnen 1 week per e-mail of post een bevestiging van de ontvangst van de klacht en van degene die verantwoordelijk is voor de afhandeling van je klacht.
- Bij eenvoudige klachten zorgen we dat je uiterlijk binnen zes weken een reactie van ons hebt ontvangen. Bij complexe klachten kan een reactie tot drie maanden duren. Dat lijkt lang, maar sommige klachten zijn erg ingewikkeld en vergen veel uitzoekwerk
- Nadat je je klacht hebt ingediend laten we je in een schriftelijke reactie weten of het in jouw geval om een eenvoudige of complexe klacht gaat.

- Als we onverhoopt niet binnen de beloofde termijn kunnen reageren, dan brengen we je hier tijdig uiterlijk 2 weken voor het verstrijken van de termijn van op de hoogte.

Wat gebeurt er als ik niet akkoord ben met de oplossing die jullie aandragen?

Indien je niet akkoord bent met de oplossing kun je hier binnen 1 maand na ontvangst van het antwoord schriftelijk bezwaar tegen aantekenen. We zullen aan de hand van het door jou aangedragen verweer je klacht opnieuw beoordelen in de vervolprocedure.

Wat als ik ook met de uitkomst van de vervolprocedure niet tevreden ben?

Als je je ook niet kunt vinden in de oplossing uit de vervolprocedure, dan kun je binnen drie maanden een klacht indienen bij het KiFiD.

Kan ik mijn klachtdossier inzien?

Als degene die de klacht heeft ingediend heb je recht op inzage in het klachtdossier. Het Kifid toont je in dat geval de minimaal voorgeschreven gegevens die in dit dossier zijn opgenomen.

Hoe lang wordt mijn klachtdossier bewaard?

Je klachtdossier wordt tot 1 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.