

## Klachtenregeling

### Van klachten kun je leren

U mag van ons verwachten dat we alles in het werk zullen stellen om uw belangen zo goed mogelijk te zullen behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat u over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door u ook daadwerkelijk schade is geleden. Wanneer wij niet aan uw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij u ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren. Mocht u van mening zijn dan u wel schade hebt geleden dan zullen wij u klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat uw klacht terecht is, dan zullen wij er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en waar nodig u te compenseren.

### Definities

De begrippen in deze lijst hebben de volgende betekenis:

- PlanWijs : De dienstverlener.  
Klacht : Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht.  
Medewerker : Eenieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

### Wijze van melden

U kunt uw klacht op de volgende wijze bij ons indienen:

Per reguliere post :

PlanWijs Afdeling klachtenbehandeling  
Bloemenhoeve 11  
6846 JE Arnhem

Per email : [info@planwijs.nu](mailto:info@planwijs.nu)

Via Internet : [www.planwijs.nu](http://www.planwijs.nu)

### Bevestiging ontvangst klacht

In eerste instantie wordt bekeken of wij samen met u tot een snelle oplossing van de klacht kunnen komen.

Indien dit niet mogelijk is informeren wij u binnen 14 dagen over termijn waarbinnen de klacht door ons kantoor zal worden afgehandeld door ons kantoor. Deze bevestiging aan u bevat in ieder geval onderstaande gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- De naam van diegene die de klacht in behandeling neemt.
- Indien nodig wordt aangegeven welke aanvullende informatie wij van u nodig hebben.
- De termijn waarop wordt verwacht dat er nader contact met u zal worden opgenomen (wij trachten elke klacht binnen 3 weken af te ronden).

### **Onderscheid klacht**

Wij onderscheiden klachten als volgt:

1. Algemene punten van kritiek; wij zullen dit uiterst serieus opnemen en dit melden aan de betrokken medewerker(s). Indien er sprake is van structureel dezelfde punten van kritiek, zullen wij maatregelen nemen om hierin verbetering aan te brengen.
2. Overige klachten; dit betreft klachten waarbij nader onderzoek gewenst is.

### **Wederhoor**

Indien de klacht betrekking heeft op medewerker(s) die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken informeert de directie betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt deze om commentaar. Van de reactie van de betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkene(n) in het klachtendossier toegevoegd.

(Extra) informatie vanuit uw kant

Er bestaat de mogelijkheid dat tijdens de beoordeling van uw klacht er contact met u wordt opgenomen om aanvullende informatie te verstrekken. Bij voorkeur vindt dit plaats in een persoonlijk gesprek met u. Indien u dit niet op prijs stelt bestaat er ook de mogelijkheid tot schriftelijke (extra) informatieverstrekking.

### **Beoordeling**

Nadat de directie van mening is dat er voldoende informatie is ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt er contact met u opgenomen. Bij voorkeur wordt er getracht om tot een persoonlijk gesprek te komen. Indien dit niet gewenst is wordt u schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien er overeenstemming wordt bereikt over de aangedragen oplossing, indien de klacht gegrond is verklaard, zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor de uitvoering daarvan.

## **Geen overeenstemming**

Indien wij niet tot overeenstemming met u kunnen komen over de oplossing van uw klacht, dan kunt u de klacht desgewenst voorleggen aan een onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Informatie over het klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Bereikbaarheid Kifid:

Kifid: Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoonnummer : 0900-3552248 (0900-klacht)

## **Structurele maatregelen**

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klacht te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

## **Andere instanties**

Tenslotte bestaat er nog de mogelijkheid dat de oorzaak van uw klacht gezocht moet worden bij een geldverstrekker of verzekeraar. Wij zullen u dan ook verwijzen naar de juiste instantie.

## **Archivering**

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot de geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de klacht is afgewikkeld bij het KiFiD.