

## Klachtenregeling van de Financiële Wooncoach

Van klachten kun je leren.

Je mag van ons verwachten dat wij alles in het werk zullen stellen om jouw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Toch valt niet altijd te voorkomen dat jij over onderdelen van onze dienstverlening niet tevreden bent. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat er door jou ook werkelijk schade is geleden. Wanneer wij niet aan jouw verwachtingen hebben voldaan, verzoeken wij jou ons dit te melden. Alleen op die manier zijn wij in staat om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

Mocht jij van mening zijn dat je wel schade hebt geleden dan zullen we jouw klacht zorgvuldig onderzoeken. Als hieruit blijkt dat jouw klacht terecht is, dan zullen we er vanzelfsprekend alles aan doen om de zaak op te lossen en/of jou te compenseren.

Hoe gaat het in z'n werk...?

1. Klachten kun jij zowel mondeling als schriftelijk, per post of per e-mail, bij ons indienen.
2. Wij zullen jouw klacht schriftelijk vastleggen en aan jou bevestigen. Wij maken hierbij onderscheid in:
  - a. Algemene punten van kritiek.  
We zullen 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.
  - b. Overige klachten  
Dit betreft klachten waarbij nader onderzoek vereist is.
3. Binnen vijf dagen na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijke bevestiging hiervan en wie de klacht behandelt. Daarbij zullen wij zo nodig aangeven of en zo ja welke – aanvullende – informatie wij van jou nog nodig hebben.
4. Wij proberen binnen 3 weken na ontvangst van de schriftelijke bevestiging ontvang je van ons een inhoudelijke reactie.
5. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn een of meer keren persoonlijk overleg te voeren, nadere informatie in te winnen enz. Indien overeenstemming kan worden bereikt over de aangedragen oplossing zullen wij zo spoedig mogelijk zorgen voor uitvoering daarvan. De uiterlijke termijn voor een afhandeling is 6 weken.

Naam financieel dienstverlener: De financiële Wooncoach BV  
KvK-nummer: 63234017  
Gemaakt op: 01-01-2022



Geen overeenstemming...

Indien we niet tot overeenstemming kunnen komen over de oplossing van jouw klacht, dan kun jij deze desgewenst, binnen 3 maanden na afwijzing van jouw klacht, voorleggen aan het onafhankelijk klachteninstituut, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kun je vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG  
telefoonnummer 070 - 333 8999

### Andere instanties

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

Mocht je (vooraf) informatie willen hebben over de diverse klacht- en geschilleninstanties dan kun je terecht op de website <http://www.financiëleklacht.nl>

Daar tref je een overzicht aan van de diverse klachten- en geschilleninstanties in de financiële branche, met een verwijzing naar het adres en de website van deze instanties.

Onze contactgegevens voor het indienen van een klacht zijn;

De Financiële Wooncoach BV  
schriftelijk, per email; [info@DeFinanciëleWooncoach.nl](mailto:info@DeFinanciëleWooncoach.nl) per  
post Hoofdstraat 153 5706 AL Helmond  
mondeling, per telefoon 0492-784192 of nog liever in een persoonlijk gesprek!