

# Klachtenregeling Roel Wonders Financiële Diensten

## Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

**klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de adviseur of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de factuur;

**klachtenfunctionaris:** de eigenaar die is belast met de afhandeling van de klacht.

**Opdrachtgever:** degene die, alleen of gezamenlijk en niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf, opdracht geeft aan Opdrachtnemer tot:

- het adviseren over een aan Opdrachtgever geleverd dan wel te leveren financieel product c.q. financiële dienst en/of
- het bemiddelen bij het tot stand brengen van een door een derde (Financiële instelling) aan Opdrachtgever te leveren financieel product en/of financiële dienst.

**Opdrachtnemer:** de ondernemer (zelfstandig hypotheekadviseur), ingeschreven bij de AFM, die de opdracht van Opdrachtgever aanvaardt.

## Artikel 2 Toepassingsbereik

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tot dienstverlening tussen Roel Wonders Financiële Diensten, uitgevoerd door een of meer adviseurs, en de klant.

2.2 Iedere hypotheekadviseur van Roel Wonders Financiële Diensten draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

## Artikel 3 Doelstellingen

3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers vast te stellen;
- c. bestaande klanten te behouden en verbetering door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in klantgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.



#### **Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening**

4.1 Deze klachtenregeling is gepubliceerd op [www.roelwonders.nl](http://www.roelwonders.nl). De hypotheekadviseur wijst de klant voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kan de klant voorleggen aan het Kifid.

#### **Artikel 5 Interne klachtprocedure**

5.1 Indien een klant Roel Wonders Financiële Diensten benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar [Roel Wonders](http://www.roelwonders.nl), die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

5.2 De klachtenfunctionaris stelt de hypotheekadviseur over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klant en de hypotheekadviseur over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven.

5.3 De hypotheekadviseur over wie is geklaagd, tracht samen met de klant tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4 De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klant over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

5.5 De klachtenfunctionaris stelt de klant en de hypotheekadviseur over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klant, de klachtenfunctionaris en de hypotheekadviseur over wie is geklaagd het oordeel in het schriftelijk verslag, als genoemd in artikel 5.5.

#### **Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

6.1 De klachtenfunctionaris en de hypotheekadviseur over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De klant is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 Verantwoordelijkheden**

7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2 De hypotheekadviseur over wie is geklaagd, houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de klant en over een mogelijke oplossing.

7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klant op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.



## **Artikel 8 Klachtregistratie**

8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.3 De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen Roel Wonders Financiële Diensten besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

