

## Incidentenregeling

### Waarom een incidentenregeling

Wij vinden het belangrijk dat onze relaties tevreden zijn en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over de geleverde diensten of adviezen, of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen of meningen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

### Telefonisch

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek telefonisch worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Telefonisch kunt u ook vermelden dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. Wij vullen een klachtenformulier tijdens het telefoongesprek in; u ontvangt hiervan twee kopieën. We verzoeken u één exemplaar ondertekend te retourneren.

### Persoonlijk

Mocht u na het telefonisch contact een persoonlijke afspraak willen maken, dan is dit altijd mogelijk. Wij gaan gelijk met u klacht aan de slag en zal, indien mogelijk, gelijk trachten met een passende oplossing komen. Het behoud van u als relatie is ons heel wat waard!

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt uw klacht sturen naar:

Nu Plannen

T.a.v. de heer Y.E. Wientjes

Kooikerstraat 35

2408 SV Alphen aan den Rijn

Uiteraard kunt u de klacht ook via e-mail uiten; deze kunt u sturen naar [yann-erik@nuplannen.nl](mailto:yann-erik@nuplannen.nl)

### Verloop procedure

Wij zullen uw klacht zo spoedig behandelen en met u en eventueel andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan bevestigen wij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht. In de meeste gevallen nemen wij contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen zes weken tot maximaal drie maanden af te handelen. Deze tijdspanne is afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Indien u uw klachtendossier wilt inzien; dan is dit mogelijk. U kunt dan de gegevens inzien op basis van de punten gesteld door de Kifid.

### Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

**Geen oplossing**

Het kan zijn dat wij u alsnog geen (passende) oplossing aanbieden voor uw gevoel. Aansluitend op de Wet op het Financieel Toezicht zijn wij geregistreerd bij het Kifid. Hier kunt u dan een klachtenformulier downloaden vanaf de site en invullen. Via deze link komt u gelijk bij het klachtenformulier:

<http://www.kifid.nl/overkifid/klachtenformulieren>

U moet dan ook het inschrijvingsnummer van ons bedrijf vermelden. Het nummer van de AFM-vergunning is: Op deze site vindt u ook verdere informatie hoe u het beste een klacht aan een financiële dienstverlener kunt richten en ook duidelijke tips voor uw persoonlijk dossier. Belangrijk is dat u uw klacht binnen drie maanden indient bij de Kifid.

Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

Yann-Erik Wientjes FFP