

## **Klachtenprocedure**

Vanzelfsprekend streef ik ernaar om jouw wensen zo goed mogelijk in te vullen. Het kan echter voorkomen dat je niet tevreden bent over bijvoorbeeld mijn dienstverlening. In dat geval verneem ik dat graag. Ik stel alles in het werk om samen met jou tot een goede oplossing te komen.

### **Vraag het eerst je bemiddelaar**

Bespreek de klacht eerst met mij, ik behartig je belangen en ben te allen tijde je eerste aanspreekpunt. In eerste instantie probeer ik om samen met jou tot een oplossing van je klacht te komen.

Ik streef ernaar om binnen 30 dagen mijn definitieve standpunt aan je mede te delen. Indien dit niet mogelijk is – bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig is – dan zal ik dat eveneens binnen 30 dagen aan je laten weten.

### **Jouw schriftelijke klacht kunt je sturen naar:**

Karin van der Velden Hypotheken en Verzekeringen  
T.a.v. Karin van der Velden  
Coppelstockstraat 6b  
3231 VD Brielle

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Indien je het niet eens bent met het definitieve standpunt, kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is hét onafhankelijke loket voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners.

Op [www.KiFiD.nl](http://www.KiFiD.nl) vind je meer informatie over de voorwaarden voor het indienen van een klacht bij het KiFiD.

Vragen?

Neem dan contact met ons op via telefoonnummer 0181 – 47 44 01 en/of e-mail [info@karinvandervelden.nl](mailto:info@karinvandervelden.nl)