

Klachtenprocedure

Wij vinden een goede relatie met onze klanten belangrijk. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden over ons bent. Laat het ons weten, dan kunnen we er iets aan doen.

U kunt uw klacht mailen naar info@vdbfinancieel.nl,
of een brief sturen naar:

**Van den Bogaert en Partners
T.a.v. M. van den Bogaert
Mr. E.N. van Kleffensstraat 4
6842 CV Arnhem**

Directie

Een klacht wordt altijd behandeld door de eigenaar van het kantoor, dit is de heer M. van den Bogaert.

Kifid, Geschillencommissie, Commissie van Beroep

Als dit niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, dan kunt u zich, indien uw klacht gaat over een financieel product of een financiële dienst, wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Bij het Kifid kunt u terecht voor klachten en geschillen over verzekeringen, hypotheekleningen, leningen, financieringen en beleggingen.

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is bereikbaar via:

**Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (070) 333 89 99
Internet: www.kifid.nl**

Wanneer u zich niet kunt vinden in het advies van het Kifid, kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Er is geen ondergrens meer voor het belang bij de Geschillencommissie. De geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De financieel dienstverlener is dan verplicht deze beslissing uit te voeren. Er zijn geen kosten voor behandeling door de geschillencommissie. Accepteert u (of wij) de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend.

Ombudsman zorgverzekeringen, SKGZ en de rechter

Wanneer uw klacht betrekking heeft op uw zorgverzekering kunt u uw klacht indienen bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist. Alle klachten worden daar in principe eerst behandeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Deze probeert via een bemiddelingstraject een oplossing te vinden voor het probleem. Is dat traject niet succesvol geweest, dan kunt u uw klacht daarna voorleggen aan de Geschillencommissie Zorgverzekeringen. De Geschillencommissie Zorgverzekeringen zal op basis van de beschikbare informatie een bindend advies uitbrengen. Bindend wil zeggen dat zowel uzelf als wij ons aan dit advies dienen te houden. Voor het in behandeling nemen van de zaak wordt een entreegeld gevraagd. De hoogte hiervan kunt u vinden op www.skgz.nl.

De Ombudsman en de SKGZ zijn beiden te bereiken via:

Postbus 291
3700 AG Zeist
Telefoon: (030) 698 83 60
Internet: www.skgz.nl

Rechter

Tenslotte is het mogelijk om na de behandeling van uw klacht door de SKGZ deze voor te leggen aan de Burgerlijke rechter. Deze beoordeelt de zaak niet opnieuw, maar voert een beperkte toets uit naar de inhoud en de totstandkoming van het bindend advies.