

## Klachtenprocedure

Kompas Advisering hecht veel waarde aan een goede en transparante verhouding met onze klanten. Het kan echter altijd gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Dit horen wij graag van u.

Wij nemen klachten heel serieus en behandelen uw klacht zorgvuldig. Wij kunnen alleen maar van leren van uw klacht. Een klacht kan leiden tot het doorvoeren van verbeteringen in de organisatie, het beleid of de service. Het doel van deze procedure is om klachten in de toekomst te verminderen of te voorkomen.

### Snel op te lossen?

Meestal kan een klacht met een goed persoonlijk gesprek uit de wereld geholpen worden. Zodra u aan ons aangeeft dat u over (een onderdeel van) onze dienstverlening niet tevreden bent, dan maken wij zo snel mogelijk een afspraak om over uw klacht te bespreken.

### Indienen formele klacht

Heeft een gesprek over uw klacht niet tot het gewenste resultaat geleid, of vindt u dat uw klacht niet geschikt is om in een persoonlijk gesprek te behandelen? Dan kunt u uw klacht formeel indienen. Kompas Advisering zal de ontvangst van uw klacht zo snel mogelijk bevestigen. Daarna zal uw klacht via de officiële klachtenprocedure behandeld worden. Ten slotte volgt een schriftelijke reactie op de inhoud van uw klacht. Bij relatief eenvoudige klachten zal dit uiterlijk binnen zes weken na dagtekening zijn, bij meer complexere vraagstukken is de uiterlijke termijn drie maanden na dagtekening. Mochten om welke reden dan ook deze termijnen niet gehaald worden, dan wordt u hierover schriftelijk ingelicht.

U kunt uw klacht op twee manieren indienen, namelijk schriftelijk en per email. U kunt uw schrijven richten aan:

#### Per post:

Kompas Advisering  
Gansoord 5  
2165 BA Lisserbroek

#### Per email:

[Info@kompasadvisering.nl](mailto:Info@kompasadvisering.nl)

### Belangrijke gegevens in een klacht

Graag ontvangen wij uw klacht zo uitgebreid mogelijk. We ontvangen graag de naam en het correspondentieadres van de klager. Ook moet de klacht een dagtekening hebben. Verder dient er ook een toelichting gegeven te worden, waarin duidelijk wordt gemaakt welke gedragingen precies tot de klacht geleid hebben.

### Verdere behandeling klacht

Kompas Advisering zal het dossier bestuderen en indien gewenst verdere relevante informatie verzamelen. Vervolgens ontvangt u een schriftelijke reactie waarin het antwoord staat vermeld met een onderbouwing hoe dit antwoord tot stand is gekomen. Zowel de ingediende klacht als het antwoord worden vastgelegd in een klachtdossier en minimaal vijf jaar bewaard.



### **Niet tevreden?**

Uiteraard hopen we dat u tevreden bent met onze uitleg. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u tot drie maanden na de dagtekening van ons antwoord, of binnen één jaar nadat u de klacht aan Kompas Advisering heeft voorgelegd uw klacht indienen bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijk orgaan, specifiek opgericht om geschillen in de financiële sector te behandelen. Kompas Advisering is aangesloten bij het Kifid en heeft aangegeven de uitspraken als bindend te accepteren.

Correspondentie aan het Kifid ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)) kunt u richten aan:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

### **Algemene opmerkingen**

We vinden het belangrijk om open en transparant te zijn. Daarom kunt u op elk moment van de klachtenprocedure inzicht krijgen in het dossier van uw klacht, zodat u het verloop van uw klacht tot dat moment kunt bekijken. Als u dat wenst, kunt u dit telefonisch verzoeken of via ons postadres of e-mailadres.