

**Wilkens en Partners financiële dienstverlening B.V.**  
**en**  
**ZoSlim hypotheek v.o.f.**

**Klachtenprocedure**

### **Klachtenprocedure**

Wilkens & Partners Financiële Dienstverlening wenst dat u tevreden bent over haar service en hecht veel waarde aan goede contacten met cliënten. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we graag van u. Wij proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar uw klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om uw onvrede weg te nemen.

Indien dit niet afdoende zou zijn hebben wij een klachtenregeling.

### **Indienen van een klacht**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- uw naam, adres en woonplaats
- een eventueel referentienummer en/of polisnummer van Wilkens& Partners
- de datum waarop u uw brief verstuurt
- een beschrijving van uw klacht
- eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

### **Behandeling klacht**

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Door deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht.

### **Reactie op uw klacht**

U ontvangt binnen drie weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot het Klachteninstituut Financiële dienstverlening:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel.: 0900-3552248





Postbus 18  
8250 AA Dronten

Kop van het Ruim 15  
8251 KD Dronten

T 085-4865959

[info@wilkinsenpartners.nl](mailto:info@wilkinsenpartners.nl)  
[www.wilkinsenpartners.nl](http://www.wilkinsenpartners.nl)





Postbus 18  
8250 AA Dronten

Kop van het Ruim 15  
8251 KD Dronten

T 085-4865959

[info@wilkinsenpartners.nl](mailto:info@wilkinsenpartners.nl)  
[www.wilkinsenpartners.nl](http://www.wilkinsenpartners.nl)





Postbus 18  
8250 AA Dronten

Kop van het Ruim 15  
8251 KD Dronten

T 085-4865959

[info@wilkinspartners.nl](mailto:info@wilkinspartners.nl)  
[www.wilkinspartners.nl](http://www.wilkinspartners.nl)



