Klachtenregeling

1. Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling beschrijft hoe **HypoHelder**, handelend als hypotheekadviseur, omgaat met klachten van cliënten. Het doel van deze regeling is:

- Het zorgvuldig, transparant en tijdig behandelen van klachten;
- Het herstellen van vertrouwen en waar mogelijk oplossen van ontevredenheid;
- Het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening;
- Het voldoen aan de wettelijke verplichtingen op grond van de **Wet op het financieel toezicht (Wft)**.

Deze regeling is van toepassing op alle diensten en producten die door de onderneming worden aangeboden.

2. Wat is een klacht?

Een **klacht** is iedere uiting van ontevredenheid van een cliënt over de dienstverlening, het advies, de communicatie of de afhandeling daarvan, die aan de onderneming kenbaar wordt gemaakt.
Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

3. Indienen van een klacht

Een cliënt kan een klacht indienen via:

- **E-mail:** info@hypohelder.nl
- **Post:** Knibbelweg 28, 2761 JE Zevenhuizen
- **Telefonisch:** 06-14439330

De klacht dient bij voorkeur de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de cliënt;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum waarop de klacht betrekking heeft;
- Eventuele relevante documentatie.

4. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van de klacht ontvangt de cliënt binnen **5 werkdagen** een schriftelijke bevestiging. Hierin wordt aangegeven:

- Dat de klacht in behandeling is genomen;
- Wie de klacht behandelt;
- Wat de verwachte termijn van afhandeling is.

5. Behandeling van de klacht
De klacht wordt zorgvuldig en objectief onderzocht. Indien nodig wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de cliënt.
De onderneming streeft ernaar de klacht binnen **6 weken** na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hierover tijdig geïnformeerd met vermelding van de reden en de nieuwe termijn.

6. Uitkomst en reactie
De cliënt ontvangt een schriftelijke reactie waarin wordt opgenomen:

- De beoordeling van de klacht;
- De conclusie en eventuele oplossing;
- Eventuele maatregelen die zijn genomen;
- Informatie over vervolgstappen indien de cliënt niet tevreden is met de uitkomst.

7. Externe geschillenregeling (Kifid)
Indien de cliënt niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de cliënt het geschil voorleggen aan het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**, mits de onderneming hierbij is aangesloten.
Contactgegevens Kifid:

- Website: www.kifid.nl
- Postadres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Een klacht moet in principe binnen **3 maanden** na het definitieve standpunt van de onderneming bij Kifid worden ingediend.

8. Klachtenregister
Alle klachten worden vastgelegd in een **klachtenregister**. Dit register bevat minimaal:

- Datum van ontvangst;
- Naam van de cliënt;
- Omschrijving van de klacht;
- Status en uitkomst van de klacht;
- Datum van afhandeling.

Het klachtenregister wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor kwaliteitsverbetering en toezichtdoeleinden.

9. Samenhang met incidentenregeling
Indien een klacht wijst op een structureel probleem, een ernstige fout of een mogelijk integriteitsrisico, kan de klacht tevens worden aangemerkt als **incident** en overeenkomstig de incidentenregeling worden behandeld.

10. Bewaartermijn
Klachtendossiers en het klachtenregister worden bewaard conform de wettelijke bewaartermijnen en niet langer dan noodzakelijk voor het doel van deze regeling.

11. Vaststelling en wijziging
Deze klachtenregeling is vastgesteld op **02-01-2026** en wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast.
Naam onderneming: HypoHelder
Handtekening:
Naam: Sandra Goedendorp
Datum: 02-01-2026