



VisiePlus
Ganzenstraat 45
5912 PE Venlo
t 077-851 97 44
m 06-24 78 69 16
e info@visieplus.nl
i www.visieplus.nl

IBAN NL80 RABO 0111 8880 18
BIC RABONL2U
KvK 58107533

Wft-vergunning 12041914
KIFID aansluitnr. 300.015465
BTW NL1604.23.430.B01

Venlo, 18 augustus 2014

Betreft: Klachtenprocedure VisiePlus

Geachte klant,

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.

Bel ons gerust en deel ons uw klacht mede, wij proberen dan direct tot een oplossing te komen. Lukt dit niet dan verzoeken wij u onderstaande procedure te volgen.

Indienen van uw klacht

Stel uw klacht op schrift. Beschrijf zo volledig mogelijk hoe de situatie waarover u de klacht indient tot stand is gekomen. Geef vervolgens duidelijk een toelichting op uw interpretatie en geef puntsgewijs uw argumenten weer waarom het volgens u niet zorgvuldig of niet juist is verlopen in uw situatie.

Vermeld in dit schrijven in elk geval de volgende gegevens:

- Persoonsgegevens van uzelf.
- Adresgegevens van uzelf.
- Contactgegevens van uzelf.
- Correspondentieadres van uzelf (indien afwijkend van uw adresgegevens).

Wanneer u uzelf laat vertegenwoordigen door een andere persoon of instantie vermeld dan eveneens het volgende:

- Persoonsgegevens van de gemachtigde.
- Adresgegevens van de gemachtigde.
- Contactgegevens van de gemachtigde.
- Reikwijdte van de door u overgedragen bevoegdheden.

Verzekert uzelf van het feit dat u het schrijven persoonlijk hebt ondertekend en gedateerd.

Wanneer u zich laat vertegenwoordigen door een derde, verstrek dan een (kopie) van het door u ondertekend document waarin u de machtiging afgeeft en waarin u tevens de reikwijdte van de machtiging omschrijft alsmede de persoonsgegevens en de contactgegevens van degene die door u wordt gemachtigd worden vermeld.



Uw klacht kunt u per mail of per post aan ons versturen. U mag het aangetekend per post versturen, maar dat is niet perse nodig. Indien u de klacht per post verstuurd, ontvangen wij graag een melding hiervan per mail, zodat wij u in vakantieperiodes van een eventuele afwijkende termijn op de hoogte kunnen stellen.

Wat gebeurt er als wij uw klacht hebben ontvangen?

Allereerst ontvangt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht.

Vervolgens nemen wij uw klacht in behandeling en streven er naar deze zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 werkdagen af te handelen.

Mocht om moverende redenen deze klacht niet binnen de gestelde termijn afgehandeld kunnen worden zullen wij u daarover binnen 14 werkdagen schriftelijk informeren.

Voor een correcte en voortvarende afwikkeling van uw klacht kunnen wij verzoeken om aanvullende informatie te verstrekken. De gestelde termijn loopt vanaf het moment dat wij de aanvullende informatie van u hebben ontvangen.

Mogelijk kan een verzoek tot een persoonlijk gesprek met uzelf of met een door u gemachtigd vertegenwoordiger deel uitmaken van de afwikkelingsprocedure van een klacht. Wanneer u, of een eventueel gemachtigd vertegenwoordiger van u hieraan geen medewerking wenst te verlenen kan dit mogelijk van invloed zijn op de duur en/of de inhoud van de afwikkeling.

U en/of uw eventueel gemachtigd vertegenwoordiger zullen van eventuele gevolgen van uw weigering tot deelname aan een persoonlijk gesprek worden geïnformeerd. Dit zal schriftelijk geschieden.

Uw klacht zullen wij te allen tijde schriftelijk beantwoorden.

Afwikkeling van uw klacht naar tevredenheid

Wanneer uw klacht door VisiePlus wordt afgewikkeld op een wijze die naar uw tevredenheid is dan volgen de volgende stappen.

- Vastlegging van gemaakte afwikkelingsafspraken, ondertekend door u en/of uw gemachtigd vertegenwoordiger, alsmede ondertekend namens VisiePlus.
- Zowel u als VisiePlus zullen ieder afzonderlijk zorg dragen voor de uitvoer van de overeengekomen afspraken. Waar nodig zal hier door beide partijen een registratie van plaatsvinden.
- Na de volledige afronding van uw klacht zal een door beide partijen te ondertekenen afrondingsverklaring worden opgesteld. Deze wordt in tweevoud opgesteld en beide partijen behouden een origineel exemplaar. Hiermee is de klachtenprocedure volledig afgewikkeld en wordt het dossier omtrent de betreffende klacht gesloten.



Afwikkeling van uw klacht niet naar tevredenheid

Wanneer uw klacht door VisiePlus niet wordt afgewikkeld op een wijze die niet naar uw tevredenheid is dan volgen de volgende stappen.

- Stel uw ontevredenheid op schrift en geef hierbij duidelijk weer welke redenen hieraan ten grondslag liggen. Voorzie dit schrijven van uw handtekening en draag er zorg voor dat het in het bezit komt van VisiePlus.
- U ontvangt binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging na uiterlijk veertien werkdagen een schriftelijke reactie van VisiePlus.

Voor een correcte en voortvarende afwikkeling van uw klacht kunnen wij verzoeken om aanvullende informatie te verstrekken. De gestelde termijn loopt vanaf het moment dat wij de aanvullende informatie van u hebben ontvangen.

Mogelijk kan een verzoek tot een persoonlijk gesprek met uzelf of met een door u gemachtigd vertegenwoordiger deel uitmaken van de afwikkelingsprocedure van een klacht. Wanneer u, of een eventueel gemachtigd vertegenwoordiger van u, hieraan geen medewerking wenst te verlenen kan dit mogelijk van invloed zijn op de duur en/of de inhoud van de afwikkeling.

U en/of uw eventueel gemachtigd vertegenwoordiger zullen van eventuele gevolgen van uw weigering tot deelname aan een persoonlijk gesprek worden geïnformeerd. Dit zal schriftelijk geschieden.

Geen afwikkeling naar tevredenheid te realiseren

Wanneer zich onverhoopt de situatie voordoet dat er ondanks de wederzijdse inspanningen geen afwikkeling mogelijk blijkt te zijn die naar tevredenheid stemt dan volgen de volgende stappen.

- Stel op schrift dat uw conclusie is dat de afwikkeling niet tot tevredenheid kan worden gerealiseerd. Geef hierbij een duidelijke motivatie en vermeld uw argumenten puntsgewijs.
- Plaats uw handtekening.
- Draag er zorg voor dat een origineel exemplaar in het bezit komt van VisiePlus.

Na ontvangst van uw schrijven met genoemde constatering zult u na uiterlijk 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging van ons ontvangen.

In deze bevestiging zal VisiePlus bevestigen dat de afwikkeling niet realiseerbaar is gebleken.

Vervolg klachtenafhandeling:

Na ontvangst van de door VisiePlus opgestelde bevestiging dat de afwikkeling niet realiseerbaar is gebleken kunt u zich wenden tot het klachten Instituut Financiële dienstverlening (KIFID). Zie hiervoor www.kifid.nl

Wanneer u zich wend tot het klachten Instituut Financiële dienstverlening (KIFID) kunt u de door VisiePlus opgestelde bevestiging dat de afwikkeling niet realiseerbaar is gebleken als bewijs overleggen dat u de nodige inspanningen heeft gedaan om samen met ons tot een passende oplossing te komen. Dit is een voorwaarde die het klachten Instituut Financiële dienstverlening (KIFID) stelt alvorens uw zaak in behandeling te nemen.



Voor alle verdere details omtrent de procedure en eventuele behandeling van uw zaak door het klachten Instituut Financiële dienstverlening (KIFID) verwijzen wij u naar www.kifid.nl

Relevante contactgegevens inzake de klachtenprocedure

VisiePlus

T.a.v. Paolo Seijsener

Ganzenstraat 45

5912 PE Venlo

Telefoon 077-851 97 44

Mobiel 06-24 78 69 16

Email info@visieplus.nl

Website www.visieplus.nl

Kifid aansluitnummer 300.015465

Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 070-333 8 999

Internet: www.kifid.nl

Wij hebben verklaard de uitspraak van Kifid als bindend te aanvaarden.