

## Interne klachtenafhandeling bij Balans

Bij een klacht over onze dienstverlening volgen wij een zorgvuldige procedure volgens de wet- en regelgeving. Hieronder lees je hoe dit werkt:

### Stap 1: Indienen klacht

Klachten kun je **schriftelijk, per e-mail of telefonisch** bij ons melden. Je kunt dit melden bij Simon Smids bereikbaar op telefoonnummer 0582130200 en mailadres [simon@balans-leeuwarden.nl](mailto:simon@balans-leeuwarden.nl)

Wij registreren elke klacht direct en behandelen deze vertrouwelijk.

### Stap 2: Bevestiging en onderzoek

Binnen **48 uur** ontvang je een schriftelijke bevestiging met:

- **Datum van ontvangst** en een korte samenvatting van jouw klacht
- **Naam van de behandelaar** (meestal Simon of Niels)
- **Verwachte afhandelingstermijn** (maximaal 6 weken)

Tijdens het onderzoek krijg je **inzage in jouw klachtdossier** en houden wij je op de hoogte van de voortgang.

### Stap 3: Oplossing en rapportage

Na afronding ontvang je een **schriftelijk besluit** met:

- **Conclusie van het onderzoek**
- **Genomen maatregelen** (bijv. compensatie of aanpassing beleid)
- **Mogelijkheid voor "intern hoger beroep"** bij onvrede

Wij analyseren alle klachten **kwartaalijks** om onze dienstverlening te verbeteren

## Geschillencommissie en Kifid

Mocht je niet tevreden zijn met onze afhandeling, dan kun je je wenden tot:

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

- **Procedure:** Bemiddeling → Bindend advies → Commissie van Beroep
- **Termijn:** Binnen 3 maanden na onze definitieve reactie indienen
- **Website:** [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

- **Onafhankelijke uitspraak** over conflicten met vergoedingen, advieskwaliteit of contracten
- **Gratis voor consumenten** bij aangesloten partijen

*Wij zijn aangesloten bij het KIFID conform de Wet op het financieel toezicht (Wft).*