



Houtermans  
Financieel Advies

# Kantoorpresentatie



## Contactgegevens

---

Houtermans Financieel Advies

Wilmenweg 16

6447 AX Merkelbeek

[www.houtermansfinancieeladvies.nl](http://www.houtermansfinancieeladvies.nl)

[info@houtermansfinancieeladvies.nl](mailto:info@houtermansfinancieeladvies.nl)

Autoriteit Financiële Markten (AFM): 12043424

Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (Kifid): 300.016098

Kamer van Koophandel (KVK): 55134181

# Even voorstellen

---

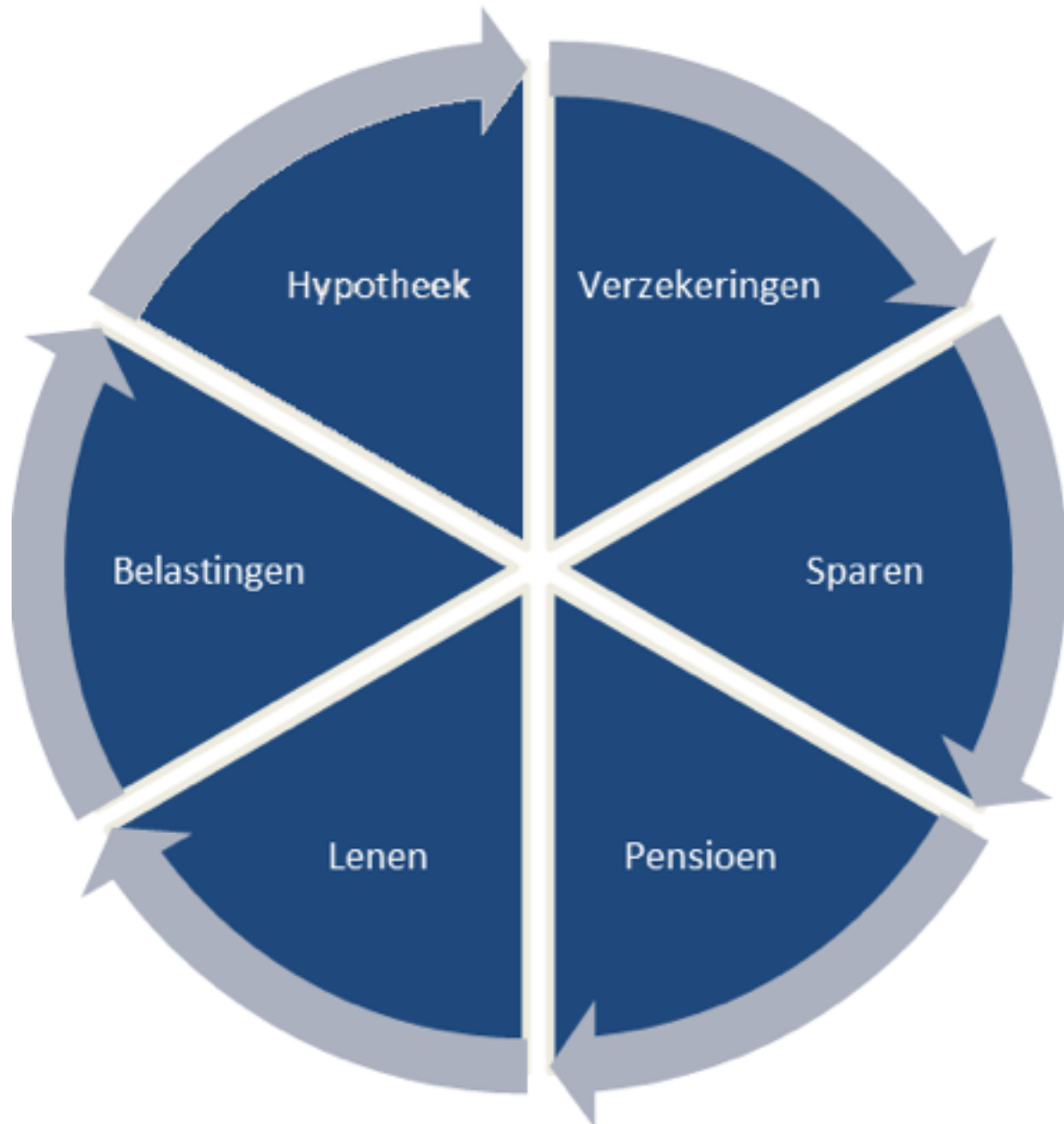
- Houtermans Financieel Advies
- Ruim 15 jaar ervaring
- Erkend Hypothecair Planner
- Financieel echtscheidingsadviseur
- Financiële Planning
- Hypotheek advies
- Pensioen advies
- Vermogens advies
- Financieel advies voor de ZZP'er
- Uitgebreid netwerk van specialisten (notarissen, fiscalisten, taxateurs, makelaars etc.)

## Hypothecair Planner

---

- Deskundig op financieel en fiscaal terrein
- Objectief en persoonlijk hypotheekadvies
- Optimale financiële situatie nu en in de toekomst
- Gedragscode die betrouwbaarheid en integriteit waarborgt
- Complete Hypothecaire planning





# Integraal financieel advies



## Kennismaken & Inventariseren



# Analyseren & Adviseren

---



# Bemiddelen & Nazorg

---



## Hoe betaalt u ons?

---



## Wat mag u van ons verwachten

---

- Onafhankelijk
- Uw persoonlijke wensen staan centraal
- Helder & betrouwbaar advies
- Duidelijkheid over onze beloning
- Een overzichtelijk stappenplan
- Persoonlijke begeleiding
- Deskundige bemiddeling



# Wat verwachten wij van u

---

- Aangeven van uw wensen en behoeften.
- U geeft volledige en juiste informatie.
- Aanleveren van benodigde documenten.
- Feedback op de kwaliteit van onze dienstverlening via [www.advieskeuze.nl](http://www.advieskeuze.nl).
- Commitment om samen met ons aan de slag te gaan.
- U prioriteert uw doelstellingen.
- U bestudeert de informatie die u van ons ontvangt.
- U stelt vragen als iets onduidelijk is.





# Samenvattend

---



# PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING EN REGISTRATIE

---

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen gericht op onze dienstverlening. Klachten worden te allen tijde vastgelegd en aangeboden aan de directeur (MWG Houtermans)

Ons kantoor is aangesloten bij het Kifid onder aansluitnummer: 300.016098  
Wij accepteren uitspraken van het Kifid als bindend

De heer Houtermans bepaalt hoe de interne klachtenprocedure werkt en is daarmee eindverantwoordelijke.

Stap 1. De klacht wordt door ons kantoor ontvangen.

Stap 2. De maximale termijn waarbinnen wij een klacht willen beantwoorden is 14 werkdagen.

Stap 3. De klant ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, in deze ontvangstbevestiging leest de klant op welke termijn hij/zij een reactie mag verwachten.

Stap 4. Wordt de aan de klant bevestigde termijn niet gehaald door onvoorziene omstandigheden, dan wordt de klant aangeschreven met de nieuwe termijn waarin een reactie verwacht mag worden.

Stap 5. De beheerder van het klachtenproces wijst een behandelaar aan welke een antwoord voor de klant formuleert.

Stap 6. Wanneer de klacht wordt afgewezen wordt de klant gewezen op de beroepsprocedure en de daar op volgende mogelijkheden bij de daarvoor aangewezen externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandelaar.

Stap 7. De behandelaar biedt de door hem / haar opgestelde reactie voor akkoord aan bij de vestigingsleider.

Stap 8. Wanneer de reactie door de vestigingsleider akkoord bevonden is wordt deze aan de klant aangeboden.

Stap 9. Na 3 werkdagen wordt de klant gebeld door de procesverantwoordelijke om te vragen of de brief juist ontvangen is en of de klacht naar wens is afgehandeld.

Note: Wanneer de klacht ontvangen is vanuit een advocaat of rechtsbijstandverzekeraar, is het gewenst om alleen via de advocaat of rechtsbijstandverzekeraar met de klant te communiceren.

## Dossiervorming

Alle relevante stukken uit het klachtendossier worden gearchiveerd in het klachtenarchief.

## Structurele maatregelen

De heer Houtermans beoordeelt het ontstaan van de klacht en beoordeelt of het bestaande werkproces moet worden aangepast om herhaling te voorkomen. Wanneer er structurele aanpassingen in de werkwijze worden doorgevoerd wordt dit tevens vastgelegd in het betreffende klachtendossier.