



DIENSTENWIJZER

INHOUDSOPGAVE

Waarom deze dienstenwijzer.....	2
Onze gegevens.....	2
Wie zijn wij	3
Onze dienstverlening.....	3
Onze werkwijze	4
Onze producten en diensten	5
Onze relatie met aanbieders	6
Onze beloning.....	6
Wat vragen wij van u.....	7
Wanneer u een klacht heeft.....	7
Ons privacybeleid	7

WAAROM DEZE DIENSTENWIJZER

In dit document geven wij u graag duidelijkheid over wat onze werkwijze is en wat van ons kunt verwachten. Uw belangen staan in onze werkwijze altijd centraal. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn het uitgangspunt bij het geven van financieel advies. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in onze organisatie en onze werkwijze.

Hierna vindt u onze "algemene" gegevens, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.

ONZE GEGEVENS

Clarté hypotheek en verzekeringen

Markt 9

5688 AJ Oirschot

telefoon: 0499 840 528

e-mail: info@clarte.nl

Clarté hypotheek en verzekeringen is een handelsnaam van Clarté financiële planning

Clarté heeft een vergunning van de AFM en is daar geregistreerd onder het nummer 12041189.

Bij het onafhankelijke klachteninstituut Kifid staat Clarté geregistreerd onder het nummer 300.015090 en

Clarté is als eenmanszaak ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 55516491.

WIE ZIJN WIJ

Clarté hypotheek en verzekeringen adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair in hypotheek, verzekeringen en andere financiële diensten. We adviseren en bemiddelen voor particuliere relaties en ondernemers. Onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen bieden wij overigens enkel onze particuliere klanten aan.

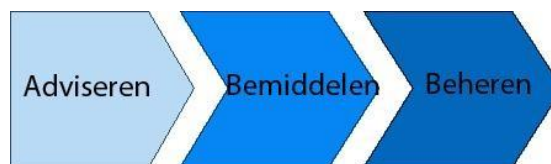
Wij vinden het belangrijk om samen met u te onderzoeken wat de kern van een financieel vraagstuk is. Wanneer we in staat zijn om dit helder te identificeren en te omschrijven kunnen wij oplossingen bedenken die perfect aansluiten bij uw wensen en situatie. Of het nu gaat om het financieren van een nieuwe woning of het helpen een plan te maken om eerder met pensioen te kunnen. Wij leveren maatwerk en richten ons op het opbouwen van een langdurige relatie met u als klant.

Wij zijn in staat om in elk (deel)gebied te adviseren maar onze specialiteit is het beoordelen van een financieel vraagstuk van vanuit meerdere invalshoeken. Een beslissing op het ene vlak zal namelijk ook vaak consequenties hebben op een ander gebied. Zo weet u zeker wat voor consequentie een financiële beslissing heeft op uw totale financiële situatie, nu en in de toekomst.

Om bij te blijven in de verandering van maatschappelijke inzichten, wijziging van wet- en regelgeving, wijziging van bancaire-, verzekerings- en beleggingsproducten volgen wij jaarlijks permanente educatie voor de WFT en de FFP.

Bij Clarté financiële planning krijgt u advies van een FFP gecertificeerd financieel planner. Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners (FFP) onderscheiden zich door integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring. De hoge kwaliteitseisen van de FFP hebben betrekking op zowel vakinhoudelijke kennis, als gedrag en aanspreekbaarheid.

ONZE DIENSTVERLENING



Adviseren

Wij adviseren over financiële producten en financiële constructies die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddelen

Bemiddelen houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van een geadviseerde of gewenste product. Wij vergelijken verschillende aanbieders op kosten en voorwaarden. Wij vragen offertes voor u op, controleren deze en bespreken het vervolgens met u. Wij beoordelen welke formulieren en andere documenten de aanbieder van het financiële product nodig heeft en zullen samen met u voor een juiste dossiersamenstelling zorgen.

Beheren

Wij zijn van mening dat een financieel plan duidelijkheid kan geven over de financiële route naar de toekomst. Wij weten echter ook dat in de loop van de tijd dingen kunnen veranderen. Wij vinden het daarom van belang dat periodiek uw situatie opnieuw tegen het licht gehouden wordt. De frequentie van het opnieuw beoordelen van uw financiële plan hangt volledig af van uw situatie.

Regelmatig verandert er iets vanuit de (fiscale) wetgeving, maar uiteraard vindt er zo nu en dan ook een wijziging in uw persoonlijke, gezins-, of financiële situatie plaats.

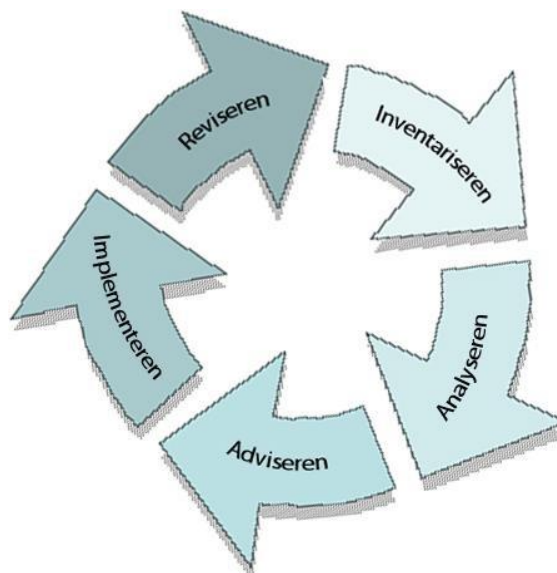
Wanneer er iets veranderd aan bijvoorbeeld (fiscale) wetgeving of aan uw financiële producten dat duidelijke gevolgen heeft op uw wensen, doelstellingen of risicobereidheid, dan nemen wij hierover contact met u op.

Wij vragen daarnaast van u om ons door te geven als er iets veranderd aan uw persoonlijke situatie. Zo kunt u samen met ons ervoor zorgen dat uw financiën op orde zijn en de financiële doelstellingen en wensen die u heeft zo goed mogelijk bereikt kunnen worden.

ONZE WERKWIJZE

Wij plannen in eerste instantie een kosteloos intakegesprek in. Tijdens deze intake zullen wij inschatten wat wij voor u kunnen betekenen en bespreken wij direct wat u van ons kunt verwachten. Wij geven duidelijkheid over wat u van onze dienstverlening kunt verwachten en hoe onze beloning wordt vormgegeven. U krijgt van ons een indicatie van het aantal uren dat wij met uw advies en of bemiddeling bezig zullen zijn en welk tarief wij bij u in rekening brengen. Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, dan vragen wij u een dienstverleningsovereenkomst te tekenen. In deze overeenkomst staan onze afspraken vastgelegd zodat u precies weet waar u aan toe bent en er achteraf geen onduidelijkheden kunnen ontstaan.

Wanneer u gebruik wilt maken van onze diensten dan nemen wij samen met u de volgende overzichtelijke stappen:



Inventariseren

In deze fase zullen wij veel vragen aan u stellen zodat we een duidelijk beeld krijgen van de situatie waar u zich in bevindt. Hierbij komen uw wensen, doelstellingen en de risico's die u kunt of wilt dragen aan de orde. Daarnaast komt uw huidige financiële situatie aan bod. Wij nemen samen met u door welke financiële producten en inkomstenbronnen u momenteel heeft en hoe uw vermogen vormgegeven is.

Analyseren

In deze fase gaan wij uw financiële situatie analyseren. Wij houden hierbij rekening met de gegevens die tijdens de inventarisatie aan bod zijn gekomen. De analyse maken wij op basis van uw netto besteedbare inkomen. Hiermee bedoelen wij het inkomen dat u overhoudt na het betalen van belastingen en uw vaste lasten. Wij rekenen niet met bruto bedragen omdat wij van mening zijn dat u alleen dan een goed beeld krijgt van uw situatie. U krijgt van ons een overzicht van deze analyse. U kunt hierop zien wat er met uw inkomen en vermogen gebeurt indien u te maken krijgt met inkomensrisico's. Zo krijgt u meteen inzicht in uw netto besteedbare inkomen bij bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid, overlijden en pensionering. Indien uw huidige situatie niet aansluit bij uw wensen en doelstellingen, dan maken wij exact inzichtelijk waar en wanneer deze tekortkomingen plaatsvinden.

Adviseren

Indien uw huidige situatie niet of niet optimaal aansluit bij uw wensen en doelstellingen, dan adviseren wij u welke financiële keuzes u het beste kunt maken om uw doelstellingen te bereiken. Wij maken voor u inzichtelijk welke mogelijkheden u heeft en onderbouwen cijfermatig ons advies waarbij wij rekening houden met uw persoonlijke situatie en risicobereidheid. U krijgt een overzicht waarbij u kunt zien wat er met uw netto besteedbare inkomen en vermogen gebeurt zodat u dit kunt vergelijken met het overzicht van de huidige situatie. In ons advies geven wij tevens over elk financieel product dat u nu heeft een advies.

Implementeren

U heeft in deze fase inzicht in de keuzes die kunt maken en heeft een cijfermatig onderbouwd advies gekregen. Het doorvoeren van uw (financiële) keuze kunnen wij voor u begeleiden. Zo kunnen wij bijvoorbeeld voor u offertes aanvragen bij aanbieders van financiële producten en samen met u kijken welk product het beste u past. Het is ook mogelijk dat uw huidige financiële producten aangepast moeten worden. Ook hier kunnen wij u in begeleiden. U kunt er uiteraard ook voor kiezen om het doorvoeren van de financiële keuze door iemand anders te laten begeleiden en alleen gebruik te maken van ons financiële advies.

Reviseren

Een financieel advies en een financieel plan moet zo nu en dan aangepast worden. Wij houden uiteraard rekening met de kennis die momenteel beschikbaar is, maar waarschijnlijk zal de toekomst er net even iets anders uitzien dan wij verwachtten. Het is daarom ook noodzakelijk om zo nu en dan het financiële plan nog eens tegen het licht te houden. Er kan namelijk iets veranderd zijn in uw persoonlijke situatie. Misschien heeft er gezinsuitbreiding plaatsgevonden, heeft u een andere baan aangenomen of krijgt u een nieuwe pensioenuitvoerder. Indien er iets veranderd aan bijvoorbeeld (fiscale) wetgeving of aan uw financiële producten dat duidelijke gevolgen heeft op uw wensen, doelstellingen of risicobereidheid, dan nemen wij hierover contact met u op. Wij vragen daarnaast van u om ons door te geven als er iets veranderd aan uw persoonlijke situatie. Zo kunt u samen met ons ervoor zorgen dat uw financiën op orde zijn en de financiële doelstellingen en wensen die u heeft zo goed mogelijk bereikt kunnen worden.

ONZE PRODUCTEN EN DIENSTEN

Schadeverzekeringen

Clarté hypotheek en verzekeringen adviseert en bemiddelt voor particuliere schadeverzekeringen. Wij geven dus geen advies over bedrijfsmatige verzekeringen of collectieve verzekeringen. Wij vergelijken verschillende verzekeraars op prijs en dekking. Omdat we gebruik maken van de diensten van volmacht bedrijven kunnen we een verzekeringspakket aanbieden waarbij verschillende verzekeraars worden gecombineerd. Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen worden door Clarté geadviseerd in het kader van de financiële risico's rondom de hypotheek.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Zo zijn er bijvoorbeeld lijfrenteverzekeringen, kapitaalverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen. Ze hebben een duidelijke overeenkomst, er volgt een uitkering bij het in leven zijn op een bepaalde datum en/of een uitkering bij het overlijden voor een bepaalde datum. De hoogte, frequentie en fiscale behandeling van de uitkering kan van veel zaken afhankelijk zijn waardoor niet elke levensverzekering eenvoudig te begrijpen is. Wij hebben veel kennis en ervaring in de advisering over levensverzekeringen. Wij zijn dan ook uitstekend in staat en bevoegd om hierover te adviseren en te bemiddelen.

Hypothecair krediet

Als u een woning koopt, dan is de kans groot dat u hiervoor een hypotheek afsluit. Bij het afsluiten van een hypotheek gaat u een verplichting aan voor langere tijd. Daarnaast gaat bij de meeste mensen een groot gedeelte van het inkomen naar de woonlasten. Het is dan ook van groot belang dat u hier een goed advies over krijgt. Gezien onze kennis en ervaring op het gebied van hypotheek kunt bij ons uitstekend terecht voor het advies en bemiddeling in hypothecaire kredieten. Wij kunnen als onafhankelijke intermediair hypotheek aanbieden van een groot aantal verschillende banken. Wij vergelijken naar aanleiding van een uitgebreide inventarisatie van uw wensen de verschillende banken op voorwaarden en prijs.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan via een spaarrekening, maar ook met Banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van een hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of Banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

U hebt de mogelijkheid om vermogen op te bouwen door middel van beleggen. Wij staan u graag bij om de verschillende mogelijkheden met u te bespreken en te beoordelen of beleggen past bij uw doelstellingen en risicobereidheid. Wanneer u besluit om met uw vermogen te gaan beleggen dan zullen wij u doorverwijzen naar een professionele vermogensbeheerder. Wij geven geen inhoudelijk beleggingsadvies en kunnen ook geen beleggingsorders doorgeven aan beleggingsfondsen.

Pensioenen

De meeste mensen krijgen jaarlijks een uniform pensioenoverzicht (UPO). Toch blijkt vaak dat het overzicht nog niet volledige duidelijkheid geeft over de te verwachten pensioeninkomsten. Wij begeleiden regelmatig cliënten in de vraagstukken die zij hebben met betrekking tot pensioenen. Wij geven geen zogenaamde tweede pijler advies dit houdt in dat we geen advies geven aan werkgevers over pensioencontracten maar houden ons bezig met de oudedagsvoorzieningen van werknemers.

Consumptief krediet

Clarté hypotheek en verzekeringen adviseert en bemiddelt als onafhankelijke intermediair op het gebied van consumptieve kredieten. Wij vergelijken voor u verschillende aanbieders van kredieten op prijs en voorwaarden.

ONZE RELATIE MET AANBIEDERS

Clarté hypotheek en verzekeringen is geheel onafhankelijk en onpartijdig. U betaalt ons voor een goed advies en een goede begeleiding naar een financieel product. Het advies voor een specifieke aanbieder zal door ons altijd onderbouwd worden op basis van uw wensen en verwachtingen ten aanzien van het financiële product.

ONZE BELONING

Uurtarief

Financieel advies is niet gratis. Wij investeren veel tijd en geld om onze kennis en vaardigheden op een hoog niveau te houden door het volgen van Permanente educatie en beroeps specifieke cursussen. Daarnaast investeren we in bijvoorbeeld toezicht, verzekeringen en software, zodat we als financiële professionals echt creatief maatwerkadvies kunnen geven. Wij delen onze kennis en vaardigheden graag en u kunt ons inhuren voor verschillende financiële vraagstukken. Wij vragen hiervoor een vergoeding voor onze tijd. We registreren de tijd in minuten. Van tevoren zullen we zo goed mogelijk een inschatting maken van het aantal uren die we denken nodig te hebben. We registreren hoe lang we bezig zijn met uw dossier en u ontvangt bij de factuur een overzicht van deze tijdsregistratie.

Vast tarief

U kunt er ook voor kiezen om de tijdsbesteding voor onze dienstverlening als het ware af te kopen door het betalen van een vast tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is terug te vinden op onze website en in het dienstverleningsdocument. Dit tarief is afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en een inschatting van het aantal uren dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd voor de tijd dat we aan uw dossier hebben besteed. Voorafgaand aan onze dienstverlening krijgt u van ons een inschatting over het aantal uren dat wij met uw advies en bemiddeling bezig zijn en welk tarief wij bij u in rekening brengen. Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, dan vragen wij aan u om een dienstverleningsovereenkomst te tekenen.

Voorafgaand aan onze dienstverlening ontvangt u van ons een offerte voor onze dienstverlening in de vorm van een dienstverleningsovereenkomst.

WAT VRAGEN WIJ VAN U

Om uw belangen op het gebied van onze financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze diensten zijn we afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in de inkomenssituatie, of dat u het recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

De financiële portefeuille kan het beste vergeleken worden met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Wij vragen u om ons ook informatie te geven over de financiële producten die u elders hebt afgesloten. Pas dan kunnen wij u goed adviseren.

WANNEER U EEN KLACHT HEEFT

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt. Indien u een klacht heeft dan vragen wij u om de klacht eerst kenbaar te maken wij ons en pas daarna eventueel contact op te nemen met het klachteninstituut.

Klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken ons. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht namelijk snel kunnen verhelpen.

Het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Contactgegevens KIFID:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

E-mail info@kifid.nl

Telefoon 0900-3552248

Internet: www.kifid.nl

De interne klachtenprocedure van Clarté hypotheek en verzekeringen is als bijlage toegevoegd ter informatie.

In deze dienstenwijzer geven wij in het kort weer hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Voor de uitgebreide beschrijving kun u ons Privacy Statement raadplegen die op onze website staat.

Welke soorten persoonsgegevens verwerken wij?

- Contactgegevens
- Identificatiegegevens
- Gegevens t.a.v. dienstverband
- Financiële gegevens
- Gegevens i.v.m. financiële producten
- Gezondheidsgegevens (in sommige gevallen)
- Gegevens over strafrechtelijke feiten (in bijzonder gevallen)

Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?

- Adviseren en bemiddelen financieel product
- Uitvoeren overeenkomst financieel product
- Voldoen wettelijke verplichting (zorgplicht)
- Marketingactiviteiten
- Relatiebeheer
- Versturen nieuwsberichten

Wanneer mogen wij jouw persoonsgegevens verwerken?

- Als dit noodzakelijk is voor uitvoering van onze overeenkomst met u
- Als dit noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten
- Als dit toegestaan is in kader van onze bedrijfsactiviteiten, waarbij wij uiteraard uw belang in acht nemen
- Als u uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven voor specifiek benoemde doeleinden

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

- Zolang we deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst.
- Gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Hoe kunt u controle uitoefenen op verwerking van uw gegevens?

- Informatie of wij gegevens van u verwerken
- Aanpassing van gegevens
- Inzage in jouw gegevens
- Beperking van gegevens
- Bezwaar tegen gebruik gegevens
- Wissen van gegevens
- Overdracht van gegevens

Let op: wij kunnen mogelijk niet in alle gevallen tegemoetkomen aan een verzoek. Als dit het geval is, zullen we je dit gemotiveerd laten weten.

Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

We zorgen voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

Wat moet u nog meer weten?

Op onze website www.clarte.nl kunt u altijd het meest actuele statement vinden.

Wanneer u een klacht heeft neem dan contact met ons op. U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

1. Bijlage Interne Klachtenprocedure

Inhoudsopgave

De procedure.....	1
1. Klacht ontvangen	1
2. Opstellen van een dossier en omschrijven van de klacht.....	1
3. Informeren klager	2
4. Afhandeling klacht.....	2
5. Reactie klager.....	2
6. Beheer	2
Klachtverantwoordelijke.....	3
Inzage klachtdossier.....	3

De procedure

De interne klachtenprocedure bestaat uit 6 duidelijk omschreven stappen. Het doel van deze procedure is om de klachtafhandeling op een professionele wijze vorm te geven waardoor zowel voor Clarté hypotheek als voor de klager duidelijk is wat gedaan en verwacht kan worden.

1. Klacht ontvangen
2. Opstellen van een dossier en omschrijven van de klacht
3. Informeren klager
4. Afhandeling klacht
5. Reactie klager
6. Beheer

1. Klacht ontvangen

Klachten kunnen op verschillende manieren worden aangeleverd. Dit kan telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie ingediend worden bij Clarté hypotheek. Indien uit de communicatie van een klant niet duidelijk te halen is of er sprake is van een klacht zal eerst contact opgenomen worden met de klant om hier meer duidelijk over te krijgen. Indien er vervolgens nog steeds onduidelijkheid bestaat dan zal het worden beschouwd als een klacht en zal de klachtenprocedure gevolgd worden.

2. Opstellen van een dossier en omschrijven van de klacht

Na het ontvangen van de klacht zal zo spoedig mogelijk de klacht worden omschreven. Het omschrijven van de klacht wordt zo zorgvuldig mogelijk gedaan en de omschrijving zal met inachtneming van klantintegriteit worden opgesteld. Zo zal de omschrijving bijvoorbeeld geen waardeoordelen bevatten of informatie die voor de klacht niet van toepassing is.

Er wordt een klachtdossier opgemaakt waarin de volgende onderdelen worden verwerkt:

- de NAW-gegevens van de klager;
- de indieningsdatum van de klacht;
- een omschrijving van de klacht;
- de datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- de gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- de status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

3. Informeren klager

Clarté hypotheek bevestigt schriftelijk aan de klager dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Als blijkt dat deze termijn niet haalbaar is, dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk hierover bericht met een vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

4. Afhandeling klacht

Clarté hypotheek en verzekeringen

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

5. Reactie klager

De klager die niet akkoord gaat met het door Clarté hypotheek ingenomen standpunt krijgt de gelegenheid tot het geven van een reactie. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden een klacht kan indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

6. Beheer

De gegevens uit het klachtdossier worden voor een periode van ten minste één jaar nadat de klacht door de onderneming is afgehandeld bewaard.

Klachtverantwoordelijke

Aangezien de omvang van de onderneming (eenmanszaak zonder personeel) het niet toelaat om een andere persoon de klacht te laten beheren dan de eigenaar/financieel adviseur van Clarté hypotheek zal de klachtverantwoordelijke de eigenaar zelf zijn. In dit geval is de klachtverantwoordelijke Mark van der Laan.

Inzage klachtdossier

De klager krijgt op verzoek te allen tijde inzage in de in het klachtdossier opgenomen minimaal voorgeschreven gegevens.