

## **Klachtenregeling Geldvinder**

Waar gaat deze klachtenregeling over?

Deze klachtenregeling heeft betrekking op de diensten en producten die het project Geldvinder aan jou levert. In deze klachtenregeling lees je waar je een klacht over kunt indienen, hoe je een klacht indient en wat wij met deze klacht doen.

## **Heb je een klacht?**

### **Hoe dien je een klacht in**

Als je gebruiker bent van het Geldvinder platform en je bent niet tevreden over de diensten en producten die dit platform aan jou levert, of je neemt geen genoegen met de manier waarop je op dit platform bent behandeld, dan kun je een klacht indienen. Klachten moeten met een motivering worden ingediend.

Je kunt jouw klacht indienen door een email te sturen naar [info@geldvinder.nl](mailto:info@geldvinder.nl). Geef in de email aan dat het om een klacht gaat, op welke dienst of product jouw klacht betrekking heeft en wanneer de gebeurtenis waarop jouw klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden. Geef ook jouw naam en de naam van jouw werkgever.

### **Ontvangstbevestiging van de klacht**

Je krijgt per e-mail binnen vijf werkdagen na de ontvangst van jouw klacht een ontvangstbevestiging. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn je een reactie kunt verwachten. Als wij verwachten dat deze reactie niet binnen de aangegeven termijn kan worden gegeven, dan geven wij per e-mail een nieuwe termijn door.

### **Behandeling van jouw klacht**

Wij streven ernaar om binnen tien werkdagen jouw klacht te behandelen. Als door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling meer tijd vergt, kan de termijn van tien werkdagen worden verlengd met de tijd die voor de behandeling nodig is.

Op klachten zullen wij per email reageren. De reactie op jouw klacht wordt door ons gemotiveerd.

# Niet eens met hoe jouw klacht is afgehandeld?

## Indienen van een bezwaar

Als je geen genoegen neemt met de uitkomst op jouw klacht, dan kun je daartegen bezwaar maken. Jouw bezwaar moet met een motivering worden ingediend. Je kunt jouw bezwaar indienen bij de directie van het bedrijfsonderdeel Deelnemers-, en Werkgevers Services (DWS). Dit doe je door een brief te sturen naar:

APG NV, directie DWS,  
t.a.v. Tom Romanowski, directeur Innovatie  
Oude Lindestraat 706411 EJ Heerlen

Je kunt ook een email sturen. Stuur hiervoor een email aan [info@Geldvinder.nl](mailto:info@Geldvinder.nl). Geef in de brief of email aan dat het om een bezwaar gaat.

## Behandeling van een bezwaar

De directie bevestigt schriftelijk of per e-mail binnen vijf werkdagen na ontvangst van jouw bezwaar. Daarbij geeft de directie aan binnen welke termijn jij een reactie op jouw bezwaar kan verwachten.

Als de directie verwacht dat de reactie niet binnen de aangegeven termijn kan worden gegeven, dan geeft de directie schriftelijk of per e-mail een nieuwe termijn door.

Op jouw bezwaar reageert de directie schriftelijk of per email uiterlijk twee maanden na ontvangst van jouw bezwaar. Als door onderzoek of raadpleging van deskundigen de behandeling van jouw bezwaar meer tijd vergt, dan kan de termijn worden verlengd.

De directie kan jou uitnodigen voor een gesprek.

## Wijzigen van deze klachtenregeling

Geldvinder heeft het recht om deze klachtenregeling te wijzigen. Lees deze klachtenregeling dus regelmatig. Deze klachtenregeling is voor het laatst gewijzigd op 30 juli 2020.