

KLACHTENPROCEDURE

PROCEDURE

1. Binnen de onderneming streven wij naar een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van klanten binnen een redelijke termijn doch uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht. Indien deze termijn niet haalbaar lijkt wordt de klager hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd met de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
3. Om deze klacht te kunnen indienen, worden de daartoe relevante gegevens toegankelijk gemaakt op de website dan wel op andere gehanteerde communicatiemiddelen (zoals briefpapier etc.).
4. De Klachtverantwoordelijke is vakinhoudelijk gekwalificeerd en verantwoordelijk voor het bevestigen, behandelen en afwikkelen van de ontvangen klacht inclusief de interne rapportage in het daartoe opgezette klachtenregister.
5. De Klachtverantwoordelijke beoordeelt of de klacht binnen de in punt 1 genoemde termijn kan worden behandeld en beoordeelt de klacht al dan niet gegrond is. De Klachtverantwoordelijke heeft binnen de onderneming de daartoe benodigde bevoegdheden.
6. De Klachtverantwoordelijke is in beginsel niet dezelfde persoon tegen wie of wiens advies de klacht is gericht. Richt de klacht zich tegen de Klachtverantwoordelijke wordt waar mogelijk door de Beleidsbepaler voor deze specifieke klacht een andere vakinhoudelijk aantoonbaar gekwalificeerde persoon benoemd als klachtverantwoordelijke voor deze specifieke klacht.
7. Binnen de onderneming is de Klachtverantwoordelijke als zodanig bekend gemaakt.
8. Zodra een klacht is ingediend, wordt de Klachtverantwoordelijke van de onderneming terstond hierover geïnformeerd en zet de Klachtverantwoordelijke de klachtenprocedure in gang.
9. De Klachtverantwoordelijke informeert terstond na de melding van de klacht de Beleidsbepaler van de onderneming.
10. De Beleidsbepaler van de onderneming beoordeelt of de klacht bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar moet worden gemeld. Indien er meerdere beleidsbepalers zijn wordt dit in onderling overleg bepaald.
11. Binnen 2 *werkdagen* na ontvangst van de klacht bevestigt de Klachtverantwoordelijke schriftelijk en wordt klager hierin op de hoogte gebracht van het verdere verloop van de procedure.

12. In het klachtenregister omschrijft de Klachtverantwoordelijke de klacht duidelijk. De toelichting en de mening van de adviseur/klantmedewerker tegen wie of wiens advies de klacht is gericht, wordt besproken en hieraan toegevoegd.
13. De Klachtverantwoordelijke bestudeert het betreffende dossier en wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
14. De Klachtverantwoordelijke geeft in een schriftelijk verzoek aan klager aan welke aanvullende informatie noodzakelijk is en binnen welke termijn deze informatie verwacht wordt te zijn ontvangen door klachtverantwoordelijke.
15. *De Klachtverantwoordelijke bespreekt op basis van het "vier ogen- principe" dit dossier met de Tweede beoordelaar. Is er sprake van een verschil van mening dan wordt het dossier voorgelegd aan nader te bepalen derde binnen of buiten de onderneming.*
16. De klacht en de toelichting worden besproken door de Klachtverantwoordelijke en de betreffende adviseur/klantmedewerker en de Klachtverantwoordelijke neemt een besluit met betrekking tot de klacht (gegrond of niet gegrond). Dit wordt op rapportageformulier vermeld.
17. De Klachtverantwoordelijke informeert de betreffende adviseur/klantmedewerker omtrent het ingenomen standpunt.
18. Binnen een termijn van 10 *werkdagen* na de ontvangstbevestiging, ontvangt de klager de beslissing schriftelijk en wordt deze eveneens aan het klachtenregister gehecht. Is aanvullende informatie bij de klager opgevraagd, zal de periode tussen het verzoek en de ontvangst van deze aanvullende informatie bij deze termijn worden opgeteld.
19. Lukt het niet binnen de termijn genoemd onder 18. voldoende informatie van derden te verzamelen, wordt de klager hiervan zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt de termijn nog verlengd met 10 *werkdagen*. Klager dient uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht de beslissing te ontvangen.
20. Geeft klager aan niet tevreden te zijn onderbouwd met argumenten, krijgt de Klachtverantwoordelijke nog 7 *werkdagen* de tijd om conform deze procedure het ingenomen standpunt te heroverwegen en de klager te informeren over het al dan niet gewijzigde standpunt.
21. Voor het geval de ontevredenheid van de klant niet is weggenomen, wordt de klant in de schriftelijke reactie genoemd onder 20 gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de Burgerlijke rechter. Van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening wordt het adres, website, de beroepstermijn en het aansluitnummer van de onderneming waartegen de klacht wordt ingediend, vermeld.
22. De Klachtverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de rapportage waaruit het aantal klachten, de aard van de klachten en de beslissing (gegrond/ongegrond) blijkt.
23. De bewaartermijn voor het klachtenregister is 5 jaren.

24. | Voor zover de klacht de kwaliteit van de dienstverlening betreft, wordt klacht binnen de onderneming besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen de organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.