

# Procedure Klachten

---

## *Organisatie » Klachten*

### 1. Doelstelling

Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat:

- klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- wordt voldaan aan de eisen van de Wet op het financieel toezicht.

### 2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De medewerker die de klacht heeft ontvangen is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenformulier en de overdracht aan de directie.

De directie is verantwoordelijk voor:

- het behandelen van klachten;
- het analyseren van klachten en het nemen van maatregelen hierop.

### 3. Verwijzingen

- Wet op het financieel toezicht
- Klachtenformulier
- Ontvangstbevestiging klacht
- (Gedeeltelijke) Afwijzingsbrief klacht
- Klachtenregistratie
- Dossiervorming (klachten)

### 4.1 Werkwijze

#### 4.1 Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

#### 4.2 Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directeur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen één week na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

#### 4.3 Behandeling van klachten

Zodra een medewerker met een dergelijke uiting wordt geconfronteerd, zal hij direct in overleg met de feitelijk leider en de kwaliteitsmanager, voor zover mogelijk tot oplossing van de klacht moeten overgaan. De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken

medewerker(s). Binnen één week na binnenkomst van de klacht wordt een ontvangstbevestiging naar de klant gezonden en binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk). De klacht wordt altijd geregistreerd in het daartoe bestemde Klachtenregister.

#### 4.4 Klachteninstituut

Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren, dan wordt de particuliere klager erop gewezen dat hij -binnen 3 maanden na (gedeeltelijke) afwijzing- de klacht kan indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Wij hebben ons geconformeerd aan een bindend advies. Daarnaast wordt de klager (particulier en zakelijk) geïnformeerd dat een geschil ook direct bij een burgerlijke rechter aanhangig kan worden gemaakt.

#### 4.4 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien een klant aangeeft dat hij het niet eens is met het door de directie ingenomen standpunt, dan wordt de kwestie aanhangig gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit om te voorkomen dat, ingeval van een bindend advies, geen beroep kan worden gedaan op deze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

#### 4.5 Volmachten

Klachten welke betrekking hebben op een polis in één van onze volmachten dienen, bij melding aan het Klachteninstituut, te worden overgedragen aan de betrokken volmachtgever/poolleader.

#### 4.6 Dossiervorming

Klachten worden gearhiveerd, zie Dossiervorming (klachten).

#### 4.7 Klachteninventarisatie

Periodiek inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Deze worden meegenomen in de directiebeoordeling om doelstellingen voor het beleidsplan vast te stellen.