

Procedure Klachten Versie 2019-01

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. 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 directie. 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 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

4.3 Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). 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 directie:

- 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;
- bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe);
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt;
- legt het standpunt vast in het klachtdossier.

De directie neemt een standpunt in:

- de klacht is (gedeeltelijk) gegrond;
Acties indien een klacht gegrond is:
 - de klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout;
 - zorgen voor onmiddellijk nakoming (indien mogelijk);
 - aanbieden om eventuele schade te vergoeden;
- de klacht is ongegrond;

Indien een klacht ongegrond is:

- de klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen;
- klacht opnieuw beoordelen eventueel in overleg met meerdere directieleden c.q. leidinggevenden; of klager doorverwijzen naar het externe en onafhankelijke centrale klachteninstituut.

Bovengenoemd besluit wordt schriftelijk vastgelegd op het klachtinventarisatieformulier door de verantwoordelijke voor de klachtbehandeling, die ook de klager schriftelijk van het besluit op de hoogte zal brengen.

De klager wordt schriftelijk of via een persoonlijk gesprek uiterlijk binnen 2 weken geïnformeerd over het standpunt van de financiële dienstverlener. Dit standpunt dient ook gemotiveerd te zijn.

4.4 Geschilbeslechting

Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, zal de klager gelegenheid krijgen hierop te reageren voor het geven van een reactie. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil dan kan de klager binnen drie maanden een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie). AFM vergunningsnummer: 12007881.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 Dossiervorming

Klachten worden gearchiveerd, zie [Dossiervorming \(klachten\)](#).

4.8 Klachteninventarisatie

Periodiek, minimaal eens per kwartaal inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

4.9 Samenvatting procedure

Klager	:	- Dient klacht in;
Medewerker	:	- Neemt klacht in ontvangst, schriftelijk of mondeling en vult klachteninventarisatieformulier in; - Stuurt formulier naar verantwoordelijke voor klachtbehandeling.
De directie	:	- Neemt klacht in ontvangst; - Draagt zorg voor algemene afhandeling van de klacht; - Verzorgt schriftelijke reactie binnen 6 weken (zie 5.3); - Beheert klachtenadministratie; - Zorgt voor jaaroverzicht.