

Klachtenprocedure

Klachten willen wij natuurlijk graag voorkomen, maar waar gewerkt wordt kunnen fouten gemaakt worden. Daarom hebben wij hiervoor een klachtenprocedure ontwikkeld.

Voor ons is een klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid over onze werkwijze. Als wij een klacht ontvangen dan wordt deze centraal geregistreerd, met als doel de afhandeling van klacht te bewaken. Daarnaast wordt aan de hand van de registratie periodiek een evaluatie van aangemelde klachten gemaakt om op basis daarvan verbetermaatregelen te kunnen treffen.

Mocht de behandeling van de klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost dan hebben particulieren altijd de mogelijkheid de klacht in te dienen bij Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Een klacht mag ook voorgelegd worden aan een rechter. Niet-particulieren kunnen geen gebruik maken van Kifid. Zij zullen na de afhandeling de klacht ter beoordeling moeten voorleggen aan een rechter.

Samenvatting procedure klachtenbehandeling

1. Bij binnenkomende klachten wordt de ontvangst door ons bevestigd. Wij streven ernaar binnen 14 dagen inhoudelijk op de klacht te reageren. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan zullen wij betrokkenen hiervan in kennis stellen. Een klacht wordt door ons bij voorkeur in onderling overleg opgelost.
2. Alle klachten worden neergelegd bij het management.
3. Alle klachten worden ook intern besproken met de betrokken collega's.
4. Alle klachten worden geregistreerd door het secretariaat en alle betrokkenen ontvangen na afhandeling van de klacht een evaluatiemogelijkheid.
5. Bij de afhandeling van de klacht wijzen wij op de mogelijkheden van bezwaar.
6. Als een klacht daartoe aanleiding geeft, zullen wij de interne procedure(s) aanpassen, waardoor dit soort klachten in de toekomst mogelijk voorkomen wordt.
7. Onze visie: een goede en snelle klachtenbehandeling is een visitekaartje.

Openstaan voor op- en aanmerkingen van anderen bevordert de communicatie en brengt het kantoor naar een hoger professioneel niveau. Klantbelang is ons belang!