

INTERNE KLACHTENREGELING

Klachtbehandeling

1. Nadat een klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van ons kantoor en wanneer een eerste tussenkomst van een ander dan de behandelaar geen uitkomst biedt, zal deze melding direct digitaal worden opgenomen en vastgelegd op klantniveau in ANVA;
2. Op deze plaats nemen wij ook de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht;
3. De klacht wijzen wij binnen een termijn van 48 uur/2 werkdagen toe aan een 'klachtbehandelaar'. Dat is indien mogelijk iemand anders dan degene over wie geklaagd wordt of die -mogelijkerwijs- bij de klacht betrokken is (geweest). De naam en functie van deze behandelaar worden ook digitaal opgenomen;
4. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen uiterlijk 2 dagen nadat de klacht aan hem is toegewezen met een bevestigingsbrief aan klager en zal de klacht direct in behandeling nemen;
5. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk 3 weken bij eenvoudige klachten en 2 maanden bij complexe klachten is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat ook schriftelijk aan de klager is meegedeeld;
6. In geval deze termijn niet haalbaar is zal klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk berichten met vermelding van de reden van vertraging;
7. De behandeling van de klacht doorloopt de door ons kantoor gehanteerde standaardprocedure. De klachtbehandelaar:
 - a. bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - b. bespreekt de klacht met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar en meldt het daar indien de BAV dit wenselijk acht;
 - c. hoort de medewerker die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier van de klant;
 - d. wint eventueel nadere informatie in bij de klager wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
 - e. beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van klager;
 - f. bespreekt eventueel het dossier met een ander binnen het kantoor als check op de eigen interpretatie en het voorlopige standpunt;
 - g. formuleert het definitieve besluit en informeert klager per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
 - h. neemt een kopie van deze brief op in het digitale dossier.
8. De klachtbehandelaar neemt uiterlijk 14 dagen na het verzenden van deze brief contact op met de klager om de brief waar nodig toe te lichten en na te vragen in hoeverre klager het eens is met het genomen besluit;
9. Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het digitale dossier;
10. Indien klager akkoord gaat met het door de klachtbehandelaar genomen besluit wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af conform de uitspraak. Hij bergt de stukken op in het dossier. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld;

11. In geval klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar maakt deze hiervan aantekening in het dossier. De klachtbehandelaar attendeert de klager nogmaals op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij het KIFID (waarbij ons kantoor is aangesloten). Deze mogelijkheid is ook al in de bevestigingsbrief aangegeven;
12. Na ontvangst van een uitspraak van het KIFID is de klachtbehandelaar verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak;
13. Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom wordt iedere klacht in detail binnen ons kantoor besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen onze organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.