

# Interne klachtenprocedure

---

ORG Organisatorisch & Juridisch » Klachten

WRV: OJ-18, KBC-4, KBC-5, KBC-6

Het kan voorkomen dat klanten niet tevreden zijn over onze dienstverlening en een klacht willen indienen. Voor klachten hanteren we onze interne klachtenprocedure. Een goede afhandeling van klachten is belangrijk, maar het juist omgaan met klachten kan best lastig zijn. In het document [Omgaan met klachten](#) en document [Tips Klachtenbehandeling](#) kun je meer informatie vinden hoe je om kunt gaan met klachten.

## Wat is een klacht?

Een klacht is het formeel kenbaar maken van een uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren.

## Indiening van een klacht

Een klacht kan per email of brief worden ingediend. Wanneer klachten telefonisch of mondeling worden ingediend, wordt de klager verzocht dit per email of schriftelijk te doen. De klacht moet worden ingediend bij de directie. De directiedraagt de klacht over aan de klachtencoördinator

## Klachtencoördinator

De coördinatie en bewaking van de klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door klachtencoördinator.. De klachtencoördinator is: Jolanda ten Hertog.

## Bevestiging

De indiener van de klacht ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. In de bevestiging wordt vermeld dat de indiener binnen 14 dagen een schriftelijke inhoudelijke reactie kan verwachten en de indiener wordt gewezen op mogelijke vervolgstappen richting het Kifid wanneer het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen. [Zie externe klachtenprocedure.](#)

## Behandeling klacht

De klacht wordt behandeld door <<>>. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

## Inhoudelijke afhandeling van de klacht

De klachten worden door ons zo snel mogelijk inhoudelijk behandeld. De uiterlijke termijnen zijn:

- binnen 14 dagen na dagtekening van de melding door verzekerde;
- binnen 21 dagen na dagtekening van de melding door de tegenpartij.

De indiener van de klacht ontvangt namens de directie een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt.

## Kifid

Indien de klacht geheel of deels ongegrond wordt verklaard, wordt de indiener van de klacht gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke Ombudsman

Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid. Dit moet gebeuren binnen drie maanden nadat de indiener een definitieve reactie van ons heeft ontvangen.

Indien het geschil niet door bemiddeling van de ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van de ombudsman, de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Uitzonderingen daargelaten, er moet dan wel meer dan € 100,- in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-

Accepteert de indiener van de klacht de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie staat op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Gegevens Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon (070) 333 89 99

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **Registratie en rapportage klachten**

De klachten worden door de klachtencoördinator geregistreerd in het [klachtenregister](#). Het klachtenregister wordt ook gebruikt voor de rapportage aan de volmachtgevers. De volmachtgevers moeten wij twee keer per jaar per 1 januari en per 1 juli rapporteren over de klachtbehandeling.

### **Terugkoppeling medewerkers**

De klachtenrapportage wordt besproken met de medewerkers met als doel te leren van onze fouten en de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.