

Klachtenprocedure

Procedure	Klachtenprocedure voor consumenten
Versie	4.0
Datum	151118
Beheerder	P.J. Verbakel heeft de onderliggende procedure goedgekeurd en is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze procedure en het aanbrengen van relevante wijzigingen.
Eigenaar	Maas Hypotheken & Verzekeringen VOF KvK dossier 17137749

Doel :

Alle diensten die wij verlenen zijn erop gericht de klant kwalitatief passend te adviseren en goede service te verlenen. Wanneer de klant van mening is dat wij hierin niet zijn geslaagd, kan de klant hiertoe een klacht indienen. Deze procedure heeft tot doel vast te stellen op welke wijze de ontvangst en de afhandeling van de klacht zal worden geregeld.

Definitie :

Er is sprake van een klacht wanneer de klant een melding doet waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en:

- deze melding niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en
- waarvan duidelijk is, gelet op de teleurstelling van de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de door ons verleende financiële diensten en op de door ons verleende service in welke vorm dan ook.

Procedure

1. Binnen de onderneming streven wij naar een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten van klanten binnen een redelijke termijn doch uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht.
2. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
3. Om deze klacht te kunnen indienen, worden de daartoe relevante gegevens toegankelijk gemaakt op de website dan wel op andere gehanteerde communicatiemiddelen (zoals briefpapier etc.).

Klachtenprocedure

4. De klachtverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het bevestigen, behandelen en afwickelen van de ontvangen klacht inclusief de interne rapportage in het daartoe opgezette klachtenregister.
5. De klachtverantwoordelijke beoordeelt of de klacht al dan niet gegrond is.
6. De klachtverantwoordelijke is een feitelijk leidinggevende en in beginsel niet dezelfde persoon tegen wie -of wiens advies de klacht is gericht. Richt de klacht zich tegen de klachtverantwoordelijke wordt waar mogelijk door één van de andere vennoten een andere feitelijk leidinggevende benoemd als klachtverantwoordelijke voor deze specifieke klacht.
7. Is de klachtverantwoordelijke niet tevens de feitelijk leidinggevende voor de product/dienstcombinatie waarop de klacht zich richt dan is de mening van deze feitelijk leidinggevende vakinhoudelijk doorslaggevend.
8. Binnen de onderneming is P.J. Verbakel als klachtverantwoordelijke benoemd en als zodanig bekend gemaakt.
9. Zodra een klacht is ingediend, wordt P.J. Verbakel als vennoot en klachtverantwoordelijke van de onderneming terstond hierover geïnformeerd en zet de klachtenprocedure in gang.
10. De klachtverantwoordelijke informeert terstond na de melding van de klacht de medevennoten van de onderneming.
11. De vennoten van de onderneming beoordelen in onderling overleg of de klacht bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar moet worden gemeld
12. Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt deze schriftelijk bevestigd en wordt klager op de hoogte gebracht van het verdere verloop van de procedure.
13. In het klachtenregister wordt de klacht duidelijk omschreven. De toelichting en de mening van de adviseur/klantmedewerker tegen wie – of wiens advies de klacht is gericht, wordt besproken en hieraan toegevoegd.
14. De klachtverantwoordelijke bestudeert het betreffende dossier en wint eventueel nadere informatie in bij de klager.
15. De klachtverantwoordelijke geeft in een schriftelijk verzoek aan klager aan welke aanvullende informatie noodzakelijk is en binnen welke termijn deze informatie verwacht wordt te zijn ontvangen door klachtverantwoordelijke.
16. De klachtverantwoordelijke bespreekt dit dossier met de betreffende feitelijk leidinggevende voor het geval de klachtverantwoordelijke niet zelf de feitelijk leidinggevende is voor deze product/dienstcombinatie.
17. De klacht en de toelichting worden besproken door de klachtverantwoordelijke en de betreffende adviseur/klantmedewerker en de klachtverantwoordelijke neemt een besluit met betrekking tot de klacht (gegrond of niet gegrond). De mening van de feitelijk leidinggevende is vakinhoudelijk doorslaggevend. Dit wordt op rapportageformulier vermeld.

Klachtenprocedure

18. De klachtverantwoordelijke informeert de betreffende adviseur/klantmedewerker omtrent het ingenomen standpunt.
19. Binnen een termijn van 10 werkdagen na de ontvangstbevestiging, ontvangt de klager de beslissing schriftelijk en wordt deze eveneens aan het klachtenregister gehecht. Is aanvullende informatie bij de klager opgevraagd, zal de periode tussen het verzoek en de ontvangst van deze aanvullende informatie bij deze termijn worden opgeteld.
20. Lukt het niet binnen de termijn genoemd onder 19 voldoende informatie van derden te verzamelen, wordt de klager hiervan zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt de termijn nog verlengd met 10 werkdagen. Klager dient uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht de beslissing te ontvangen.
21. Geeft klager aan niet tevreden te zijn onderbouwd met argumenten, meldt de klachtverantwoordelijke dit aan zijn medevennoten en krijgt nog 5 werkdagen de tijd om conform deze procedure het ingenomen standpunt te heroverwegen. Na afloop van deze termijn informeert de klachtverantwoordelijke de klager schriftelijk binnen 5 dagen over het al dan niet gewijzigde standpunt.
22. Voor het geval de ontevredenheid van de klant niet is weggenomen, wordt de klant in de schriftelijke reactie genoemd onder 24 gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de Burgerlijke rechter. Van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening wordt het adres, website, de beroepstermijn en het aansluitnummer van de onderneming waartegen de klacht wordt ingediend, vermeld.
23. De klachtverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de rapportage waaruit het aantal klachten, de aard van de klachten en de beslissing (gegrond/ongeground) blijkt. Dit wordt gerapporteerd aan medevennoten.
24. De bewaartermijn voor het klachtenregister is 5 jaren.
25. Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom wordt de klacht binnen ons kantoor besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen onze organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.