

Indien u onverhoopt een klacht heeft over de dienstverlening van ons kantoor dan kunt u dit schriftelijk aan ons kenbaar maken. De directie zal uw klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure.

## **Interne klachtenprocedure Hans Steijvers Uw Financiële Coach**

### **1 Klacht**

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen; altijd schriftelijk, voorzien van NAW gegevens relatie, omschrijving van de klacht, handtekening van relatie en de datum. Men kan het contactformulier gebruiken om de klacht bij ons kantoor kenbaar te maken.

### **2 Klacht registreren**

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister:

- Klacht registratie nummer;
- Naam relatie, telefoonnummer en relatiekenmerk;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum van binnenkomst, bevestigingsbrief en standpunt.

Naast het klachtenregister wordt er voor elke klacht een klacht begeleidingsformulier aangemaakt. Op dit formulier worden onderstaande gegevens ingevuld.

- Klachtregistratienummer;
- Datum binnenkomst klacht;
- NAW gegevens relatie;
- Klachtgegevens (polisnummer, medewerker);
- Behandelaar v/d klacht, functie en omschrijving klacht;
- Standpunt en motivatie;
- Datum standpunt en datum versturen aan klager;
- Relevante documenten;
- Relatie berust in beslissing ja/nee;
- Eventuele verdere stappen en uitkomst daarvan;
- Wijze van uitvoering van de uitkomst;
- Datum afsluiten van klacht.

Als de klacht is afgehandeld wordt de klacht met het klacht begeleidingsformulier gearhiveerd in het relatiedossier. Via het klachtenregister kan men de klacht terugvinden. De klacht wordt na afhandeling minimaal 1 jaar bewaard.

### **3 Bevestigingsbrief**

De relatie wordt schriftelijk (via de standaard bevestigingsbrief) geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen verstuurd. In de bevestigingsbrief worden onderstaande punten opgenomen.

- Toelichting interne klachtenprocedure;
- Vermelding van de verwachte afwikkelingstermijn (10 werkdagen);
- Informatie aangesloten geschilleninstantie.

#### **4 Behandeling van de klacht**

De behandeling ziet er als volgt uit:

- Bestuderen dossier.
- Nadere informatie bij relatie. Het verzamelen van nadere informatie en toelichting van de relatie.
- Formuleren standpunt. Formuleren van een helder en duidelijk standpunt rekening houdend met de verzamelde gegevens.
- Schriftelijke vastlegging standpunt. Vastleggen van het standpunt op het klacht begeleidingsformulier.

#### **5 Schriftelijke communicatie besluit**

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan de relatie meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. In deze brief wordt ook aangegeven aan welke instantie de relatie zich kan wenden indien hij het oneens is met de beslissing.

#### **6 U gaat akkoord?**

Twee dagen na het versturen van de beslissingsbrief wordt relatie (telefonisch of per e-mail) benaderd om te informeren of deze met de beslissing akkoord gaat.

Indien relatie niet tevreden is met de beslissing en de klacht voorlegt aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) zal Hans Steijvers Uw Financiële Coach volledige medewerking verlenen.