

2.13 Klachten reglement

Binnen de O.V.M. “Onze Belangen” U.A. is de administrateur verantwoordelijk voor het (laten) afhandelen van klachten van klanten van het kantoor. (Zie NB voor klachten indien betrokkenheid administrateur).

Hierbij wordt de volgende regeling minimaal gehanteerd. Medewerkers zijn op de hoogte van deze regeling en klanten ontvangen desgevraagd een afschrift van deze regeling ter informatie.

1. Nadat een klant heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van de onderneming en wanneer een eerste tussenkomst van een ander dan de behandelaar geen uitkomst biedt, zal deze melding direct worden opgenomen in het gehanteerde “klachtenregister”;
2. In het klachtenregister nemen wij 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 toe aan een “klachtbehandelaar” Dat is iemand anders dan degene over wie geklaagd wordt of die –mogelijkerwijs- bij uw klacht betrokken is (geweest). De naam en functie van deze behandelaar wordt in het klachtenregister opgenomen;
4. De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen uiterlijk 2 dagen nadat de klacht aan hem is toegewezen met een bevestigingsbrief (zie standaard) aan klager en zal de klacht direct in behandeling nemen;
5. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen uiterlijk 14 werkdagen is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat ook schriftelijk aan de klager is meegedeeld;
6. Ingeval deze termijn niet haalbaar is zal klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk worden bericht met vermelding van de reden van vertraging;
7. De behandeling van de klacht doorloopt de standaard procedure: De klachtbehandelaar:
 - a. Bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
 - b. Hoort de medewerker die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier van de klant;
 - c. Wint eventueel nadere informatie in bij de klager wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
 - d. Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van klager;
 - e. Bespreekt eventueel het dossier met een ander binnen het kantoor als check op de eigen interpretatie en het voorlopige standpunt;
 - f. Formuleert het definitieve besluit en informeert klager per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie;
 - g. Neemt een kopie van deze brief op in het Klachtenregistratie dossier.
8. De klachtbehandelaar neemt uiterlijk 5 werkdagen na het verzenden van deze brief contact met de klager op 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 Klachtenregistratiedossier;
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 “klachtdossier” en vermeldt het in het “klachtenregister”. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld;

11. Ingeval klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar maakt deze hiervan aantekening in het “klachtdossier” en het “klachtregister”. De klachtbehandelaar attendeert de klager op de mogelijkheid om het geschil voor te leggen bij de Geschilleninstantie waarbij ons kantoor is aangesloten. Deze mogelijkheid is ook al in de bevestigingsbrief aangegeven;
12. Na ontvangst van de uitspraak van de Geschilleninstantie is de klachtbehandelaar verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak;
13. Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom bespreken wij iedere klacht in detail binnen de onderneming om na te gaan welke verbeterpunten binnen onze organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.

N.B. Mocht de klacht betrekking hebben op de administrateur zelf, dan zal deze conform de hierboven omschreven procedure worden behandeld door de voorzitter.

De onderneming is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

De compliance officer houdt toezicht op het klachtenreglement (met inbegrip van deze die worden behandeld door het KiFid). Maandelijks staat het onderwerp klachten op de agenda van de bestuursvergadering.

U kunt zich hiervoor wenden tot:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag