

## Procedure klachtenbehandeling en -registratie

<b>Beheerder</b>	Bart van Schijndel
------------------	--------------------

1. De Môskant BV is aangesloten bij de erkende klachteninstantie voor de financiële dienstverlening het Kifid.
2. Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.
3. De interne klachtenprocedure van ons kantoor verloopt als volgt:
  - a. Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond gemeld bij de directie.
  - b. Klachten worden behandeld door de directie .
  - c. In eerste instantie wordt bekeken of wij tot een snelle oplossing van de klacht kunnen komen.
  - d. Indien dit niet mogelijk is informeren wij de klant binnen 14 dagen over termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld door ons kantoor.
  - e. In beginsel proberen wij elke klacht binnen maximaal 6 weken na deze kennisgeving af te handelen.
  - f. Als een klacht wordt afgewezen wordt de klant duidelijk geïnformeerd over de mogelijkheden de klacht in te dienen bij het Kifid.
  - g. Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot het Kifid of een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat het Kifid of een geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.
4. Alle klachten worden door de directie direct na constatering fysiek geregistreerd en vastgelegd in de map Klachten- en Incidentenregistratie.
5. Van een klacht worden de volgende gegevens in de registratie opgenomen:
  - a. Datum van de klacht en de wijze waarop deze is binnengekomen.
  - b. De klantgegevens.
  - c. Omschrijving van de klacht in korte bewoordingen.
  - d. Diverse relevante documenten die gebruikt zijn voor het klachtenonderzoek.
  - e. Genomen beslissing en motivatie daarvan.
  - f. Uitkomst van eventuele verdere stappen van de klant.
  - g. Wijze van uitvoering geven aan de uitkomsten van het klachtenonderzoek en beslissingen.
  - h. Directe verbetermaatregelen naar aanleiding van de klacht.
6. In de onder 3d. genoemde bevestiging aan de klant worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:
  - a. De datum waarop de klacht is ontvangen.
  - b. Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
  - c. Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken.
  - d. Termijn waarop wij verwachten nader contact met de klager op te kunnen nemen.
  - e. Naam lid directie die klacht in behandeling heeft.

- f. De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.
7. Indien de klacht betrekking heeft op personeelsleden die onder verantwoordelijkheid van ons kantoor werken, informeert de directie de betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Hiervan wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkene(n) aan het klachtdossier toegevoegd.
8. Indien voor een correcte beoordeling van de klacht naast de beschikbare gegevens aanvullende informatie nodig is wordt deze opgevraagd bij de klant. De klant wordt hierbij gelijktijdig geïnformeerd dat de behandeltermijn van de klacht wordt verlengd met de reactietermijn van de klant.
9. Als de directie over voldoende informatie beschikt om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht nemen wij contact op met de klager. Onze voorkeur is om de beslissing van de directie en de motivatie daarvan in een persoonlijk gesprek met de klager te bespreken.
10. Als klager hier geen prijs op stelt wordt deze schriftelijk geïnformeerd over de beslissing van de directie. Deze schriftelijke reactie bevat minimaal de volgende gegevens:
- a. De datum waarop de klacht werd ontvangen.
  - b. Korte omschrijving van de klacht.
  - c. Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen.
  - d. Resultaten van het onderzoek dat de directie naar aanleiding van de klacht heeft ingesteld.
  - e. Het oordeel van de directie over de klacht van de klager.
  - f. De eventuele vervolgacties die ons kantoor richting de klager zal ondernemen.
  - g. Mogelijkheid om over standpunt van de directie verder contact te hebben.
  - h. Informatie over het Kifid (Klachteninstituut financiële dienstverlening) waartoe de klager zich kan wenden indien deze meent dat zijn klacht niet correct is behandeld.
11. De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of, en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

Bijlage:  
Klachtenregister  
Registratieformulier klachten  
Modelbrieven