

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.

