

## 1. Algemeen

### 1.1 Doel

Elke financiële dienstverlener dient op grond van de WFT over een geschreven klachtenprocedure te beschikken. Deze procedure dient gericht te zijn op een snelle, effectieve, structurele en zorgvuldige behandeling van klachten. Door deze manier van behandeling dienen klachten van klanten zodanig te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de cliënt zijn klacht zonder omwegen kan indienen
- de cliënt zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld.
- herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Om duidelijkheid te kunnen brengen in de soort klacht, is het belangrijk te weten wat de *definitie van een klacht* is. Het begrip klacht wordt omschreven als een kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in contact met Het Raadhuis FD heeft ervaren. Dit alles vanuit het oogpunt van de cliënt. Natuurlijk streeft Het Raadhuis FD ernaar om klachten te voorkomen. Indien er desondanks toch een klacht wordt ingediend, dan zal dit moeten worden gezien als een advies tot verbetering.

### 1.2 Richtlijnen

- alle klachten worden zo snel mogelijk beantwoord, uiterlijk binnen 14 dagen. Mocht dit om welke reden dan ook niet verzorgd worden dan wordt de klager hierover bericht;
- de beantwoording dient een persoonlijke insteek te hebben;
- alle binnenkomende klachten/ bezwaren worden geregistreerd

### 1.3 Uitingen van een klacht

- via een brief;
- via een klachtenformulier (van onze internetsite te downloaden);
- per telefoon

### 1.4 Informatie aan cliënt inzake procedure

- Dit wordt tijdens een 1 op 1 gesprek aan de klager verteld;
- De klager wordt schriftelijk ingelicht;
- De klager kan de procedure raadplegen op de website

## Interne procedure; Het Raadhuis FD

### 2.1 Mogelijke klachten

- betreffende verstrekking onjuiste informatie;
- klager is niet terug gebeld, wat wel diende te gebeuren;
- te lange afhandeltermijn van een verzoek;
- klager voelt zich niet op de juiste manier behandeld door één van de medewerkers

### 2.2 Registratie

Elke klacht/ bezwaar telefonisch of schriftelijk dient te worden geadmistreerd. Deze administratie bevat ten minste de volgende gegevens:

- de naam en het adres van de cliënt die een klacht heeft ingediend;
- naam medewerker en functie die de klacht aanneemt en administreert;
- type cliënt (bv totaal cliënt of non- actief etc.)
- de van de cliënt ontvangen klacht, met daar bijbehorende dagtekening van ontvangst
- een duidelijke maar korte omschrijving van de klacht (bijvoorbeeld ontvangen klachtenbrief of telefoonnotitie);
- type klacht (van ernstig tot gangbaar)
- duidelijk weergegeven wat er door de cliënt wordt gezegd;
- een beschrijving van de wijze waarop de klacht wordt behandeld, welke ook is toegezegd aan de cliënt

### 2.3 Klachtverwerking

In eerste instantie is een goede beoordeling van de klacht van groot belang. Verder dient dan

ook gekeken te worden of de klacht daadwerkelijk terecht is. Alleen terecht klachten worden

in behandeling genomen. Is dit vastgesteld dan wordt de volgende verwerking gestart.

- klachten die binnen komen worden direct schriftelijk vastgelegd
- de cliënt bespreekt de klacht met één van de medewerkers. Deze zal samen met de klager proberen om tot een passende oplossing te komen;
- als dit niet tot de gewenste oplossing leidt, dan wordt er beroep gedaan op de office manager. Deze zal de klacht verder onderzoeken en indien nodig overleggen met de directeur. De office manager zal uiteindelijk tot overeenstemming komen met de betreffende cliënt;
- de cliënt dient indien nodig tussentijds op de hoogte gehouden te worden van de voortgang in de behandeling van de klacht;

- betreffende oplossing duidelijk vastleggen. Eventueel indien noodzakelijk datum aangeven wanneer de vervolgactie is uitgevoerd, checken of de klant tevreden is;
- registreren resultaat (telefoongesprek, 1 op 1 gesprek, schriftelijke correspondentie);
- mocht er niet tot een oplossing gekomen worden, dan kan de cliënt terecht bij het Onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Verzekeringen. Informatie hierover is te vinden in onze dienstenwijzer (GIDI) welke te vinden is op onze website

#### *2.4 Controle*

- indien een cliënt terug gebeld wordt, goed bekijken of de juiste oplossing zoals beloofd is uitgevoerd;
- reactie cliënt registreren;
- kwaliteit, dit zorgt ervoor dat klachten zelfs niet meer voor hoeven te komen.

#### *2.5 Klachten van dezelfde soort*

- Indien er meerdere klachten binnen komen aangaande het zelfde probleem, wordt er gezorgd voor een eenduidige oplossing. Dit zorgt voor een snelle afwikkeling van de klacht. Tevens dient hierin gekeken te worden naar de aard van het probleem, intern zal hier een oplossing voor gezocht worden om verdere klachten te voorkomen.

#### *2.6 Slotbepaling*

- Deze procedure is op te vragen middels onze website: [www.hetraadhuisfd.nl](http://www.hetraadhuisfd.nl)  
Of op aanvraag bij één van onze medewerkers;
- Voor verdere wettelijke bepalingen en/ of informatie betreffende de klachtenprocedure of het indienen van een klacht kunt u terecht op de website van Klachteninstituut Financiële dienstverlening: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Hier vindt u een consumentenbrochure en de relevante wetgeving die van toepassing is op de financiële dienstverlener