



Klachtenprocedure

Als je een klacht hebt dan zal ik er alles aan doen om het zo goed mogelijk op te lossen. Van een klacht kan ik ook weer wat leren. Je kunt je klacht bij mij mondeling kenbaar maken of door middel van een brief of een e-mail. Van elke klacht maak ik een klachtendossier.

Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van je klacht ontvang je een bevestiging dat de klacht is ontvangen en door mij in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop ik de klacht heb ontvangen
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht
- Wijze waarop ik de klacht ga onderzoeken
- Termijn waarop ik verwacht dat er nader contact met je zal worden opgenomen. Ik streef ernaar om binnen maximaal 3 weken met een inhoudelijke reactie te komen.
- De wijze waarop je contact met mij op kunt nemen voor verdere informatie over de klacht.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als je financiële schade hebt geleden door een fout van mij dan schakel ik mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering in. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de verzekeraar.

Beoordeling

Binnen 3 weken na ontvangst van je klacht ontvang je van mij een reactie met een mogelijke oplossing. Het liefste doe ik dat in een persoonlijk gesprek. Als je daar geen prijs op stelt dan kan het contact uiteraard ook schriftelijk of per e-mail. Het kan zijn dat daarna verder overleg nodig is om tot een voor jou gewenste oplossing te komen. Als we er toch niet uitkomen en je bent niet tevreden met de door mij aangedragen oplossing, dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

De gegevens van het Kifid:

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

www.kifid.nl

Structurele maatregelen

Ik bekijk na afhandeling van je klacht of, en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen dan zal ik dit in het klachtendossier aantekenen.

Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien je klacht via het Kifid loopt dan bewaar ik je klachtendossier tot minimaal 12 maanden nadat het Kifid uitspraak heeft gedaan.