

ANDRE FEIJS FINANCIËLE PLANNERS

PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING EN REGISTRATIE

De heer A.J.M. FEIJS beheert het klachtenbehandelings- en registratieproces.

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen gericht op onze dienstverlening. Klachten worden te allen tijde vastgelegd en aangeboden aan A.J.M. FEIJS

Ons kantoor is aangesloten bij het Kifid onder aansluitnummer: 100.000.499

Wij accepteren uitspraken van het Kifid als bindend: Ja

Onze klachtenprocedure is aanwezig op onze website en laagdrempelig toegankelijk.

De heer A.J.M. FEIJS bepaalt hoe de interne klachtenprocedure werkt en is daarmee eindverantwoordelijke.

Stap 1. De klacht wordt door ons kantoor ontvangen.

Stap 2. De maximale termijn waarbinnen wij een klacht willen beantwoorden is 15 werkdagen.

Stap 3. De klant ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, in deze ontvangstbevestiging leest de klant op welke termijn hij/zij een reactie mag verwachten.

Stap 4. Wordt de aan de klant bevestigde termijn niet gehaald door onvoorziene omstandigheden, dan wordt de klant aangeschreven met de nieuwe termijn waarin een reactie verwacht mag worden.

Stap 5. De beheerder van het klachtenproces wijst een behandelaar aan welke een antwoord voor de klant formuleert.

Stap 6. Wanneer de klacht wordt afgewezen wordt de klant gewezen op de beroepsprocedure en de daar op volgende mogelijkheden bij de daarvoor aangewezen externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandelaar.

Stap 7. De behandelaar biedt de door hem / haar opgestelde reactie voor akkoord aan bij de vestigingsleider.

Stap 8. Wanneer de reactie door de vestigingsleider akkoord bevonden is wordt deze aan de klant aangeboden.

Stap 9. Na 5 werkdagen wordt de klant gebeld door de procesverantwoordelijke om te vragen of de brief juist ontvangen is en of de klacht naar wens is afgehandeld.

Note: Wanneer de klacht ontvangen is vanuit een advocaat of rechtsbijstandverzekeraar, is het gewenst om alleen via de advocaat of rechtsbijstandverzekeraar met de klant te communiceren.

Dossiervorming

Alle relevante stukken uit het klachtendossier worden gearhiveerd in het klachtenarchief.

Structurele maatregelen

De heer A.J.M. FEIJS beoordeelt het ontstaan van de klacht en beoordeelt of het bestaande werkproces moet worden aangepast om herhaling te voorkomen. Wanneer er structurele aanpassingen in de werkwijze worden doorgevoerd wordt dit tevens vastgelegd in het betreffende klachtendossier.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als er een klacht is ontvangen wordt er altijd contact opgenomen met de BAVAM om de verdere procedure af te stemmen. Dit zal gebeuren door A.J.M. FEIJS.