

A. Procedure klachten

1. Doel

Duidelijkheid scheppen over indiening, afhandeling, beheer en geschillen betreffende klachten van klanten.

2. Omschrijving klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons heeft bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuist advies, onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

3. Klacht-indiening

- 3.1. Klachten worden mondeling of schriftelijk ingediend bij een medewerker van de organisatie. Bij mondelinge c.q. telefonische indiening wordt door de betreffende medewerker een schriftelijke versie opgemaakt, die wordt doorgestuurd naar de feitelijk leider. Klachten worden ingevuld op een Klachtenformulier (zie bijlage A) en direct ter verdere afhandeling overgedragen aan de directie van Maesstad B.V.
- 3.2. Klager wordt binnen twee werkdagen schriftelijk geïnformeerd over het feit dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen twee weken een schriftelijke reactie ontvangt.
- 3.3. (Vertrouwelijke) klachten worden opgenomen in een ordner en worden bewaard in een afgesloten kast.

4. Klachtafhandeling

- a. De medewerker waar de klacht binnenkomt verwerkt deze op een klachtinventarisatieformulier en meldt de klacht binnen één werkdag bij de feitelijk leider en wordt direct ter verdere afhandeling aan de directie van Maesstad B.V. overgedragen.
- b. De verantwoordelijke onderzoekt de klacht op juistheid eventueel na overleg met de betrokken medewerker(s) en/of klager.
- c. De directie van Maesstad B.V. neemt een standpunt in:
 - de klacht is (gedeeltelijk) gegrond;
 - de klacht is ongegrond;
- d. De klager wordt schriftelijk of via een persoonlijk gesprek binnen twee weken geïnformeerd over het standpunt van Maesstad B.V. Dit standpunt dient ook gemotiveerd te zijn.
 - 4.1. Acties indien een klacht gegrond is:
 - de klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout;
 - zorgen voor onmiddellijk nakoming (indien mogelijk);
 - aanbieden om eventuele schade te vergoeden;
 - indien nodig de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar inschakelen (houdt daarbij rekening met wat u volgens de polisvoorwaarden wel en niet mag erkennen).
 - 4.2. Indien een klacht ongegrond is:
 - de klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen;
 - klacht opnieuw beoordelen eventueel in overleg met meerdere directieleden cq leidinggevenden; of
 - klager doorverwijzen naar het externe en onafhankelijke centrale klachteninstituut.

Bovengenoemd besluit wordt schriftelijk vastgelegd op het klachtinventarisatieformulier door de verantwoordelijke voor de klachtbehandeling, die ook de klager schriftelijk van het besluit op de hoogte zal brengen.

5. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Om te voorkomen dat, ingeval van een bindend advies, geen beroep kan worden gedaan op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt, indien een klant aangeeft dat hij niet eens is met het door de directie ingenomen standpunt, de kwestie aanhangig gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

6. Volmachten

Klachten welke betrekking hebben op een polis in één van onze volmachten dienen, bij melding aan het Klachteninstituut, te worden overgedragen aan de betrokken volmachtgever/poolleader.

7. Klachtenbeheer

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of klachten die zijn afgehandeld zullen centraal worden geregistreerd. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en hun afhandeling. De klager kan te allen tijde inzage krijgen in het dossier van zijn klacht.

8. Geschillen

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, zal in een gesprek getracht worden alsnog tot overeenstemming komen.

Indien wij er samen niet uitkomen, attenderen wij onze relatie op het feit dat men zich kan wenden tot het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Ons inschrijfnummer bij Kifid is 300.004838