

Procesbeschrijving klachtenbehandeling en -registratie

1. De directie is verantwoordelijk voor het (aansturen van het) proces klachtenbehandeling. Het kantoor is aangesloten bij de volgende erkende klachteninstantie(s):
 - a. KiFiD

2. De interne klachtenprocedure verloopt als onderstaand:
 - a. De klacht wordt behandeld door de betrokken werknemer waarbij de directie van de klacht op de hoogte gebracht wordt.
 - b. Een klacht wordt binnen 2 dagen opgepakt.
 - c. De klant ontvangt een bevestiging van de ontvangst van de klacht en wordt bericht over de termijn waarop de klacht wordt afgewikkeld.
 - d. Als een klacht wordt afgewezen wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheden de klacht in te dienen bij een instantie voor externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandeling.

De directie zorgt voor een goede uitvoering van bovenstaande procedure.