

klachten procedure



Deterink streeft er naar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te informeren. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie mag verwachten.

Met deze klachten procedure willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

- 1. DEFINITIES**
- 2. INDIENEN VAN EEN KLACHT**
- 3. BEHANDELING VAN EEN KLACHT**
- 4. AFHANDELING VAN UW KLACHT**
- 5. KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING**
- 6. TOEZICHT EN BEHEER**

1. DEFINITIES

KLACHT

Elke schriftelijke uiting van een klant waaruit blijkt dat aan zijn of haar verwachting niet is voldaan door Deterink.

KLAGER

Degene die de klacht heeft ingediend.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Degene die binnen Deterink zorgdraagt voor de afhandeling en registratie van de klacht

KLACHTEN INVENTARISATIEFORMULIER

Het formulier dat door Deterink wordt gebruikt ter afhandeling en registratie van de klacht. Hierop worden de volgende gegevens vermeld:

- NAW- gegevens van de klager
- Datum indiening klacht
- Aard van de klacht
- De naam van de medewerker die de klacht in behandeling heeft genomen
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- Status van de klacht

KLACHTENREGISTRATIE

Intern systeem van Deterink waarin de klachten worden geregistreerd en waarin de voortgang van de afhandeling zal plaatsvinden.

MEDEWERKER

Iedereen die, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor Deterink.



2. INDIENEN VAN EEN KLACHT

U kunt uw klacht schriftelijk kenbaar maken. U kunt uw klacht sturen naar:

[Deterink bank verzekering hypotheek](#)
[T.a.v. klachtenfunctionaris](#)
[Postbus 32](#)
[7650 AA Tubbergen](#)

Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:

- Uw naam, adres en woonplaats
- Een eventueel referentienummer, hypotheeknummer, polisnummer of bankrekeningnummer
- De datum waarop u de brief verstuurt
- Een beschrijving van uw klacht
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen.

3. BEHANDELING VAN DE KLACHT

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. De behandelaar zal eerst proberen de klacht zelf op te lossen en rapporteert aan de klachtenfunctionaris (Feitelijk leider Jean Paul Deterink). De klachtenfunctionaris zal de klacht registreren door middel van het invullen van het klachten inventarisatieformulier.

Indien de behandelaar de klacht niet zelf naar tevredenheid kan oplossen volgt er een schriftelijke procedure. In dat geval ontvangt de klager binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een schrijven van de klachtenfunctionaris.

Indien uw klacht gericht is tegen een specifieke medewerker, dan wordt uw klacht beoordeeld door de klachtenfunctionaris. Zo kunt u erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld.

Degene die uw klacht behandelt, kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.

4. AFHANDELING VAN UW KLACHT

Gedurende veertien dagen na verzending van de ontvangstbevestiging wordt de klager in de gelegenheid gesteld om zijn klacht hetzij mondeling hetzij schriftelijk nader toe te lichten.

De klachtenfunctionaris heeft een periode van vier weken de tijd na verzending van de ontvangstbevestiging om een besluit te nemen. Dit besluit komt niet eerder tot stand dan na informatie te hebben ingewilligd bij de direct betrokkenen. De termijn waarbinnen het besluit wordt genomen, kan worden verlengd met vier weken indien extern advies moet worden ingewilligd. Van de verlenging wordt de klager schriftelijk geïnformeerd.

De klachtenfunctionaris neemt de beslissing of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Deze beslissing zal schriftelijk gemotiveerd aan de klager bekend worden gemaakt.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid om zich te wenden tot:

[Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening](#)



5. KLACHTENINSTITUUT FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Indien u het niet eens bent met de afwikkeling van uw klacht, dan kunt u binnen drie maanden na behandeling, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. U kunt daarvoor het volgende adres gebruiken:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Voordat u de stap naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zet, dient u de klachtenprocedure van Deterink te hebben doorlopen. De klacht wordt door het klachteninstituut alleen in behandeling genomen als het bedrag dat met de klacht gemoeid is, hoger is dan € 100,-.

6. TOEZICHT EN BEHEER

Binnen Deterink is er een klachtenfunctionaris (Jean Paul Deterink) die toeziet op de naleving van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht worden na afhandeling van de klacht nog vijf jaar bewaard.

