

Klachtenregeling

ingevolge

artikel 4:17 Wet op het Financieel Toezicht

1. Definities

De in deze klachtenregeling genoemde begrippen hebben de volgende betekenis:

Bureau Van der Leeden	: De financiële dienstverlener
De klager	: Degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde
Klacht	: Elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht
Medewerker	: Eenieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht

2. Melding aan directie

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond ter kennis gebracht van de directie van Bureau Van der Leeden.

3. Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de directie.

4. Klachtendossier

Voor elke klacht wordt door de directie een speciaal klachtendossier gemaakt. Klager kan te allen tijde informeren naar de status van de klacht.

5. Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt de klager schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen.

In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen;
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
- Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken;

- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel zal getracht worden elke klacht binnen maximaal zes weken af te handelen;
- De naam van het directielid die de klacht in behandeling heeft;
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

6. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt terstond de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

7. Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken informeert de directie betrokken over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtdossier gevoegd.

8. Beoordeling

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen;
- Korte omschrijving van de klacht;
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen;
- Resultaten van het onderzoek dat de directie naar aanleiding van het onderzoek heeft ingesteld;
- Het oordeel van de directie over de klacht van de klager;
- De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen;
- Mogelijkheid om over standpunt van directie verder contact te hebben;
- Informatie over de ombudsman verbonden aan het KiFiD (Stichting Klachteninstituut Financiële dienstverlening) alsmede over de geschillencommissie van het KiFiD waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

9. Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

10. Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal twaalf maanden bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal twaalf maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

11. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is op 13 oktober 2009 in werking getreden en wordt alleen herzien als daar wettelijk bekeken aanleiding toe is.