

Procedure klachtenbehandeling en registratie

De heer Wessel Zoethout (Directeur/eigenaar) 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 Wessel Zoethout [procesverantwoordelijke]

Ons kantoor is aangesloten bij het Kifid onder aansluitnummer: 12004342

Wij accepteren uitspraken van het Kifid als bindend: Nee

Onze klachtenprocedure is aanwezig op onze website en laagdrempelig toegankelijk.

De heer Wessel Zoethout 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 6 weken.
- Stap 3. De klant ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, in deze ontvangstbevestiging leest de klant de termijn op welke 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. 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 gearchiveerd in het klachtenarchief.

Structurele maatregelen

De heer Zoethout 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

U kunt bovenstaande stappen aanvullen met de werkwijze die u met uw beroepsaansprakelijkheidsverzekering bent overeengekomen.