

Een klacht ontvangen? Als financieel dienstverlener ben je verplicht te zorgen voor een adequate behandeling van klachten over je dienstverlening (Wft artikel 4:17; Bgfo artikel 40 tot en met 44 en artikel 57). Een goede afhandeling en administratie helpt je bovendien inzicht te krijgen in de kwaliteit van dienstverlening en kan helpen om deze op punten te verbeteren.

TEKST **ADFIZ**

## Is jouw klachtenbeleid up-to-date?

**A**ls ondernemer, adviseur en werkgever wil je dat de reputatie van je onderneming - en breder: de reputatie van de sector - en het vertrouwen dat klanten daarin stellen buiten kijf staan. Daarom is het belangrijk om op een goede en voorspelbare manier om te gaan met klachten en incidenten die bij je worden gemeld of die je waarneemt.

De regels die gelden rondom de omgang met incidenten behandelden we in VVP 1 van dit jaar. In deze editie gaan we in op de regels rondom klachten.

### WAARAAN MOET JE VOLDOEN?

Als financieel dienstverlener ben je verplicht om - vóórdat een klant een financieel product via jou afsluit - hem te informeren dat je een procedure voor klachten hebt en wat deze inhoudt. Ook moet je meedelen dat je aangesloten bent bij een erkende geschilleninstantie (Kifid).

In geval van een klacht over je dienstverlening ben je verplicht te zorgen voor een adequate behandeling ervan. Zo moet je beschikken over een interne klachtenprocedure. Deze moet erop gericht zijn dat je een klacht binnen een redelijke termijn maar tegelijk ook zorgvuldig afhandelt. In een vroeg stadium zul je een termijn voor behandeling van de klacht moeten bepalen. Je moet je klant over deze termijn informeren.

Aan alle medewerkers binnen je bedrijf die betrokken zijn bij de afhandeling van een klacht moet je de interne klachtenprocedure beschikbaar stellen. De procedure stelt je in staat de klacht binnen een redelijke termijn zorgvuldig te behandelen, rekening houdend met termijnen voor het informeren van de klant die een klacht heeft ingediend.

### KLACHTENREGISTER

Je bent ook verplicht een behoorlijke administratie bij te houden van klachten over je dienstverlening. Wettelijk is voorgeschreven welke zaken je moet vastleggen: naam, adres en woonplaats klager, de klacht en datum van ontvangst, een omschrijving van de klacht, een beschrijving van de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

Het klachtenregister houdt je actueel, waarbij je rekening houdt met de gestelde bewaartermijn na datum van afhandeling van de klacht. Van belang is ook dat het klachtenregister een functie heeft bij het aanbrengen van verbeterpunten in de dienstverlening. Dit kan als het klachtenregister op regelmatige basis wordt besproken binnen/met het management van de organisatie.

Om adviseurs te ondersteunen bij het opstellen van een klachtenbeleid stelt Adfiz voor haar leden tools en modellen beschikbaar via de website. Op [adfiz.nl/modellen](http://adfiz.nl/modellen) zijn te vinden: een voorbeeld van een klachtenregeling ten behoeve van klanten, te publiceren op je website, een voorbeeld van een interne klachtenprocedure, een model voor een klachtenregister. ■

**'Op een goede en voorspelbare manier omgaan met klachten'**