

Stappenplan bij het opstellen van een Interne klachtenprocedure

[!] Zorg ervoor dat deze procedure bekend is bij medewerkers die betrokken zijn bij de klachtafhandeling.

1. Regel binnen je bedrijf welke medewerkers welke taken en verantwoordelijkheden hebben bij de klachtafhandeling. Borg hierbij een goede dossiervorming, vastlegging in het Klachtenregister, een termijnbewaking, vervanging bij afwezigheid en opschaling bij escalatie, complexe klachten (mogelijke aansprakelijkheid of integriteitsissues). Regel hoe 'opgeschaald' kan worden naar bijv. compliance/directie/MT.
2. Bepaal wat opgevat moet worden als 'klacht'. Bijvoorbeeld: 'elke uiting van ontevredenheid van een klant' of 'een melding van een klant waaruit blijkt dat hij andere verwachtingen had van je dienstverlening'.
3. Neem kennis van de klacht. Registreer de klacht. Stel vast of het een klacht/melding is van onvrede die binnen een termijn van 2 weken kan worden afgehandeld of niet. Indien dit niet het geval is; volg dan de volgende stappen:
4. Behandel een 'normale' klacht bij voorkeur binnen 6 weken. Bepaal of je meer of minder tijd nodig hebt afhankelijk van de aard en complexiteit van de klacht. Bewaak de termijnen gedurende het gehele proces.
5. Maak een 'klachtdossier' aan met minimaal de volgende gegevens:
 - NAW-gegevens klager
 - Indiendatum klacht
 - Naam klachtbehandelaar binnen je kantoor
 - Omschrijving van de klacht
 - Datum en wijze afhandeling klacht
 - Correspondentie m.b.t. klacht
 - Status/datum en inhoud afhandeling klacht.
6. Informeer de klager dat je de klacht hebt ontvangen en de te verwachten termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Doe dit uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Geef daarbij eveneens aan dat de klager het recht heeft om 6 weken na de ontvangstbevestiging of 8 weken na het indienen van de klacht, de klacht rechtstreeks voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie (Kifid, in geval van een consument en een kleinzakelijke ondernemer). Voeg de volledige

adresgegevens van het Kifid bij (Postbus 93257, 2509 AD Den Haag, www.kifid.nl). Wijs de klant op de actuele indieningstermijn van het Kifid.

7. Bepaal of een 'vier-ogen'-principe nodig is voor de beoordeling van de klacht (bijv. complexe klacht, mogelijke aansprakelijkheidsstelling, integriteitsklacht).
8. Bepaal of je aanvullende informatie nodig hebt voor een goede behandeling. Vraag deze zo nodig op bij de klager. Geef daarbij een redelijke reactietermijn. Maak daarbij duidelijk: (a) om welke aanvullende informatie het gaat en (b) binnen welke termijn je deze informatie wilt ontvangen. Informeer de klager dat de eerder aangegeven termijn om de klacht rechtstreeks voor te leggen aan het Kifid wordt verlengd met de aangegeven termijn voor het opvragen van aanvullende informatie.
9. Bewaak de termijn van de klachtafhandeling gedurende het proces.
10. Beoordeel de klacht en informeer de klant over de uitkomst. Wijs bij het geheel of gedeeltelijk ongegrond verklaren van de klacht de (particuliere) klager expliciet op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan een erkende geschilleninstantie (Kifid) en dat daarbij de termijnen van die instantie gelden. Voeg de volledige adresgegevens van het Kifid bij (Postbus 93257, 2509 AD Den Haag, www.kifid.nl). Wijs de klager er ook op (als alternatief) dat hij de klacht rechtstreeks mag voorleggen aan de rechter. Als je de klacht (deels) schriftelijk afwijst, neem je dit op in de schriftelijke afwijzingsbrief.
11. De verwijzing naar het Kifid (en rechter) is vormvrij. Wijs de klant er daarbij op dat een klacht bij het Kifid moet zijn ingediend binnen een jaar nadat de klacht voor het eerst aan jou als financieel dienstverlener is voorgelegd of binnen 3 maanden nadat je een definitief standpunt over de klacht hebt ingenomen. Wanneer je de klacht (deels) schriftelijk afwijst, moet je ook schriftelijk naar Kifid/de rechter verwijzen. Dit geldt niet als de klacht naar tevredenheid is opgelost.
12. Leg de uitkomst van de afhandeling van de klacht en de datum van afhandeling administratief vast in het Klachtenregister.
13. Bewaar de gegevens van de klachtafwikkeling minimaal een jaar na de datum van afhandeling.
14. Van klachten kun je leren. Klachtinformatie is waardevol om je dienstverlening of bedrijfsvoering te verbeteren. Bespreek periodiek (bijv. elk kwartaal) de inhoud van het klachtenregister om te bepalen of er dingen zijn die in de dienstverlening te verbeteren zijn c.q. in de bedrijfsvoering om aanpassing vragen. Bepaal of de klachten te specificeren zijn tot bepaalde aspecten: advisering t.a.v. bepaalde producten, informatievoorziening, communicatie etc. en wat specifieke oplossingen voor verbetering zijn.