

## Klachtenprocedure

### 3.1 Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

### 3.2 Indienen van een klacht

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directie. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt ervoor dat de behandeling van de klacht, binnen twee werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager.

### 3.3 Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Na het interne onderzoek neemt de directie contact op met de klachtencoördinator van Rivez-Zuiderhuis en legt de klacht, de resultaten van het onderzoek en de voorgestelde oplossingsrichting ter goedkeuring voor. In overleg met de klachtencoördinator van Rivez-Zuiderhuis wordt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht een definitief standpunt ingenomen met betrekking tot de ingediende klacht. De directie stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk). Als dit in een persoonlijk gesprek plaatsvindt, wordt de strekking van het gesprek altijd aan de klager bevestigd.

### 3.4 Klachtinstituut

Als een klacht van een consument (gedeeltelijk) wordt afgewezen dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht, binnen drie maanden, kan indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

De geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,00 en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,00. Rivez-Zuiderhuis heeft zich geconformeerd aan een bindend advies. Let op: Uitsluitend consumenten kunnen tot op heden gebruik maken van het KIFID, bedrijven worden niet in behandeling genomen. Hiervoor geldt het reguliere Burgerlijk Procesrecht. Of een klacht van een VvE door het KIFID is in behandeling wordt genomen is afhankelijk van de samenstelling van de VvE. Als de samenstelling particulieren betreft of voornamelijk particulieren met minimaal commercieel gebruik, dan kan een klacht wel door het KIFID in behandeling worden genomen.

Accepteert aanklager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie staat op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### 3.5 Dossievorming

Klachten worden door de directie geregistreerd in het Klachtenregister en vervolgens op datum van afhandeling gearchiveerd. Dossiers van afgehandelde klachten dienen tenminste tot één jaar na datum afhandeling te worden bewaard. Vernietiging van klachtendossiers zal op aanwijzing

## Klachtenformulier

Ingediend door:	Ontvangen d.d.:	Nr.
Naam klager:	Telefoonnummer:	
Adres en woonplaats:		
Omschrijving van de klacht:		
Behandelaar:	Bevestigd d.d.:	
Afgehandeld voor datum:		
Voorgestelde oplossingsrichting:		
Besproken met (klachtencoördinator):	d.d.:	
Akkoord Rivez-Zuiderhuis? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	d.d.:	
Vorgelegd aan klant: <input type="checkbox"/> Gesprek d.d. <input type="checkbox"/> Brief d.d.		
Resultaat:		
Ingeschreven in klachtenregister <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee	d.d.:	
Afgehandeld d.d.:	Paraaf:	

## Klachtenregister

<b>Klachtnummer</b>	
<b>Naam klager</b>	
<b>Datum klacht</b>	
<b>Oorzaak klacht</b>	
<b>Datum afgehandeld</b>	
<b>Omschrijving afhandeling</b>	
<b>Behandelaar</b>	

<b>Klachtnummer</b>	
<b>Naam klager</b>	
<b>Datum klacht</b>	
<b>Oorzaak klacht</b>	
<b>Datum afgehandeld</b>	
<b>Omschrijving afhandeling</b>	
<b>Behandelaar</b>	

<b>Klachtnummer</b>	
<b>Naam klager</b>	
<b>Datum klacht</b>	
<b>Oorzaak klacht</b>	
<b>Datum afgehandeld</b>	
<b>Omschrijving afhandeling</b>	
<b>Behandelaar</b>	