

## AO/IC KWALITEITSNORMERING

### INTERNE KLACHTENPROCEDURE

**Versienummer AO IC KLA**  
**Versiedatum 01-09-2014**

**Pagina 1 van 3**

== ==

#### **Definitie klacht**

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van de financiële dienstverlener.

#### **Schriftelijke indiening van klachten**

Klachten zijn er in grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klanten die schriftelijk (per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief dient gericht te worden aan de directie van Lussenburg Advies BV. De klachtenprocedure staat vermeld op de website van de Lussenburg Advies BV. ([www.lussenburgadvies.nl](http://www.lussenburgadvies.nl)).

#### **Coördinatie en behandeling van klachten**

Binnen Lussenburg Advies BV, is er een klachtencoördinator aangesteld. De klachtencoördinator neemt de behandeling van de interne klachtenprocedure voor zijn rekening. Een klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

Elke medewerker die een klacht binnenkrijgt dient deze terstond te melden bij de klachtencoördinator. Na ontvangst van een klacht verloopt alle correspondentie met de betrokkenen via de klachtencoördinator. De uiteindelijke afhandeling dient door de directie te worden geautoriseerd. Hiervan wordt altijd schriftelijk melding gemaakt in het Elektronische Klachtenregister, wat door de klachtencoördinator wordt beheerd.

- Na een klacht van een relatie wordt een elektronisch dossier aangemaakt.
- In dit dossier worden alle relevante gegevens uit het klant-, polis- of schadedossier bij elkaar gebracht
- De klager ontvangt binnen 7 dagen een schriftelijke bevestiging waarin klager tevens wordt geïnformeerd over de mogelijke vervolgstappen richting Kifid, respectievelijk Ombudsman Zorgverzekeringen, wanneer het onverhoopt niet mocht lukken om tot een gezamenlijke oplossing te komen.
- De direct betrokkenen worden gehoord en waarnodig wordt hiervan verslag gemaakt.
- Mocht uit de beschikbare informatie niet voldoende blijken wat de oorzaak is geweest van de onvrede bij de relatie dan wordt intern en/of extern hoor en wederhoor toegepast.
- De klacht wordt vervolgens inhoudelijk beoordeeld door de klachtencoördinator.
- Bij de beoordeling wordt, de mogelijkheid om het dossier voor te leggen bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, meegenomen.
- Is de klacht gegrond dan wordt de klant schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt direct een voorstel gedaan om de zaak in der minne te regelen. Indien een financiële tegemoetkoming onderdeel uitmaakt van de geboden oplossing dan wordt het dossier eerst ter kennisname en goedkeuring voorgelegd aan directie
- Is de klacht ongegrond dan wordt de klant hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. In deze afwijzing bij particuliere relaties wordt standaard melding gemaakt van de mogelijkheid voor de klant om de klacht voor te leggen aan KIFID of Ombudsman Zorgverzekeringen.

## AO/IC KWALITEITSNORMERING

### INTERNE KLACHTENPROCEDURE

**Versienummer AO IC KLA**  
**Versiedatum 01-09-2014**

**Pagina 2 van 3**

- ==
- De doorlooptijd van genoemde acties wordt tot een minimum beperkt. Indien de klacht volledig op de intern beschikbare informatie kan worden beoordeeld, wordt uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk de beslissing medegedeeld. Blijkt deze termijn door moverende redenen niet haalbaar, dan wordt klager hierover van te voren geïnformeerd. Klager ontvangt te allen tijde een schriftelijke motivering over het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt klager gewezen op de mogelijke volgende vervolgstappen.

#### **Vervolgstappen**

##### Kifid

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen van Lussenburg Advies BV., kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen. (Dit geldt niet voor een klacht over ziektekosten).

Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om uiterlijk binnen drie maanden na het advies van Ombudsman, de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid.

Accepteert klager 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 en kosten zijn terug te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: (070) 333 89 99  
Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

##### Ombudsman zorgverzekeringen

Wanneer de klacht betrekking heeft op een zorgverzekering kan de klacht worden ingediend bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist. Alle klachten worden daar in principe eerst behandeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Deze probeert via een bemiddelingstraject een oplossing te vinden voor het probleem. Is dat traject niet succesvol geweest, dan kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de SKGZ. De SKGZ zal op basis van de beschikbare informatie een bindend advies uitbrengen. Bindend wil zeggen dat zowel klager als de gevolmachtigde agent zich aan dit advies dienen te houden. Meer informatie staat op [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

De Ombudsman en de SKGZ zijn beiden te bereiken via:

Postbus 291  
3700 AG Zeist  
Telefoon: (030) 698 83 60  
Internet : [www.skgz.nl](http://www.skgz.nl)

Tenslotte is het mogelijk om na behandeling van de klacht door de SKGZ deze voor te leggen aan de burgerlijke rechter. Deze beoordeelt de zaak niet opnieuw maar voert een beperkte toets uit naar de inhoud en de totstandkoming van het bindend advies

**AO/IC KWALITEITSNORMERING**

**INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

**Versienummer AO IC KLA**  
**Versiedatum 01-09-2014**

**Pagina 3 van 3**

== ==

**Periodieke analyse**

De klachtencoördinator analyseert jaarlijks de klachten met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van organisatie , werkwijze en producten van de onderneming. De uitkomst van de analyse wordt voorgelegd aan de directie. De directie neemt hierin de finale beslissing.

**Bewaartermijn**

De gegevens uit het klachtendossier worden minimaal gedurende de periode van één jaar , nadat de klacht definitief is afgewikkeld, bewaard in het centrale digitale klachtenregister.