



## KLACHTENREGELING

### Artikel 1 Algemene bepalingen

In deze regeling wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- klacht: een uiting van ontevredenheid;
- betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging, als omschreven in artikel 2 van deze regeling, heeft plaats gevonden.

### Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van vanoost verzekeringen-verzuim-pensioenen (hierna te noemen 'Opdrachtnemer') zich bij de uitoefening van de werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen, een klacht in te dienen bij Opdrachtnemer.
2. Onder medewerkers, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Opdrachtnemer hebben verricht.
3. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Opdrachtnemer worden ingediend.
4. Voor de behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:
  - naam en contactgegevens van de betrokkene;
  - naam van de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - datum waarop de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaats gevonden;
  - korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
5. Betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### Artikel 3 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt binnen een week schriftelijk bevestigd.
2. In de ontvangstbevestiging wordt, buiten een bevestiging van de klacht als omschreven in de melding, de contactpersoon vermeld tot wie betrokkene zich desgewenst kan melden.

### Artikel 4 Wijze van behandeling

1. De behandeling van de klacht gebeurt door de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet zelf betrokken is geweest. In het geval van medebetrokkenheid van de leidinggevende, wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende dan wel door de directie van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is niet verplicht de klacht te behandelen indien:
  - deze betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
  - deze betrekking heeft op een gedraging die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden.

indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener uiterlijk binnen twee weken na ontvangstdatum, met redenen omkleed, hiervan op de hoogte gesteld.

3. Aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht inclusief de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
4. Opdrachtnemer stelt betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
5. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt toegezonden.
6. Opdrachtnemer handelt de klacht af binnen vier weken na indiening.
7. Opdrachtnemer kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Betrokkene wordt van de verdaging schriftelijk en met redenen omkleed geïnformeerd.
8. Opdrachtnemer stelt betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van eventuele maatregelen, die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

### Artikel 5 Behandeling klacht door KiFiD

1. Indien betrokkene zich niet kan vinden in de behandeling en afwikkeling van de klacht door Opdrachtnemer, kan betrokkene zich melden tot het Financiële Klachteninstituut (KiFiD), zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Opdrachtnemer is aangesloten bij dit instituut (onder nummer 300.006324), dat klachten behandelt over financiële dienstverleners voor zover partijen er onderling niet uitkomen.

### Artikel 6 Registratie

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten en de aard hiervan, alsmede de naar aanleiding van deze klachten getroffen maatregelen.
2. Opdrachtnemer zendt ééns per kwartaal aan de betrokken Opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van behandelde klachten.

### Artikel 7 Slotbepaling

1. Dit reglement vormt één geheel met de Advies- en beheerovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.