



Van Ochten Hypotheekadvies
Vertrouwd en Deskundig

Procedure klachtenbehandeling en registratie

Mevrouw J. van Ochten eigenaar beheert het klachtenbehandelings- en registratieproces.

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen gericht op onze dienstverlening. Klachten worden te allen tijde vastgelegd en aangeboden aan procesverantwoordelijke J. van Ochten.

Ons kantoor is aangesloten bij het Kifid onder aansluitnummer: 300.013.340

Wij accepteren uitspraken van het Kifid als bindend: Ja / ~~Nee~~

De klachtenprocedure wordt getoond op onze website en is laagdrempelig toegankelijk.

Mevrouw J. van Ochten bepaalt hoe de interne klachtenprocedure wordt uitgevoerd en is daarmee eindverantwoordelijke.

- Stap 1. De klacht wordt door ons kantoor ontvangen.
- Stap 2. De maximale termijn waarbinnen wij een klacht willen beantwoorden is 6 weken.
- Stap 3. De klant ontvangt binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht, in deze ontvangstbevestiging leest de klant de termijn op welke hij/zij een reactie mag verwachten.
- Stap 4. Wordt de aan de klant bevestigde termijn niet gehaald door onvoorziene omstandigheden, dan wordt de klant aangeschreven met de nieuwe termijn waarin een reactie verwacht mag worden.
- Stap 5. Mw. J. van Ochten wijst een behandelaar aan welke een antwoord voor de klant formuleert.
- Stap 6. Wanneer de klacht wordt afgewezen wordt de klant gewezen op de beroepsprocedure en de daar op volgende mogelijkheden bij de daarvoor aangewezen externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandelaar.
- Stap 7. De behandelaar biedt de opgestelde reactie voor akkoord aan mw. J van Ochten
- Stap 8. Wanneer de reactie akkoord bevonden is wordt deze aan de klant aangeboden.
- Stap 9. Na 5 werkdagen wordt de klant gebeld door de procesverantwoordelijke om te vragen of de brief juist ontvangen is en of de klacht naar wens is afgehandeld.

Dossiervorming

Alle relevante stukken uit het klachtendossier worden gearchiveerd in het klachtenarchief.

Structurele maatregelen

Mevrouw J. van Ochten beoordeelt het ontstaan van de klacht en beoordeelt of het bestaande werkproces moet worden aangepast om herhaling te voorkomen. Wanneer er structurele aanpassingen in de werkwijze worden doorgevoerd wordt dit tevens vastgelegd in het betreffende klachtendossier.