

## Klachtenprocedure Zuyderleven Groep B.V.

Uiteraard doen wij er altijd alles aan om u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door ons fouten worden gemaakt. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening dan vernemen wij dit graag van u. Vervolgens zal de interne klachtenprocedure in werking gezet worden.

### Hoe kunt u uw klacht indienen?

Wij verzoeken u om bij uw Trusted Advisor advies in te winnen over uw klacht. Deze zal kijken naar een mogelijke passende oplossing. Mocht u er samen met uw Trusted Advisor niet uitkomen verzoeken wij u om uw klacht schriftelijk kenbaar te maken aan de directie. In uw schrijven komen de volgende onderdelen aan bod; uw NAW gegevens, omschrijving van uw klacht, resultaat van uw gesprek met uw Trusted Advisor en de gewenste oplossing van uw klacht.

U kunt een e-mail sturen naar [info@zuyderleven.nl](mailto:info@zuyderleven.nl) . Of u kunt een brief sturen naar:  
Zuyderleven Groep B.V.  
T.a.v. de directie  
Postbus 2223  
4800 CE Breda

### Interne klachtenprocedure

Na ontvangst van uw klacht zal de volgende procedure gestart worden:

- De directie stelt een interne klachtcoördinator aan. Deze is verantwoordelijk voor de afwikkeling van de klacht;
- Van elke klacht wordt door de klachtcoördinator een digitaal dossier aangelegd waarin gedetailleerd en chronologisch de voortgang van de behandeling van de klacht wordt vastgelegd;
- Binnen 2 werkdagen na schriftelijke ontvangst van de klacht door de directie ontvangt u van de klachtcoördinator een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen en dat deze in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:
  - o de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - o korte omschrijving van de inhoud van de klacht;
  - o wijze waarop de klachtcoördinator de klacht gaat onderzoeken;
  - o termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met u zal worden opgenomen. Doelstelling is de klacht zo snel mogelijk, echter binnen maximaal 6 weken af te handelen;
  - o naam klachtcoördinator die de klacht in behandeling heeft;
  - o de wijze waarop de klachtcoördinator voor verdere contacten over de klacht door u benaderd kan worden.
- De behandeling van de klacht doorloopt de door ons kantoor gehanteerde standaardprocedure. De interne klachtcoördinator:
  - o bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;
  - o bespreekt de klacht met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar en meldt het daar indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar dit wenselijk acht;
  - o voert wederhoor uit. Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken, informeert de interne klachtcoördinator betrokkene(n) over de ontvangen klacht en vraagt hen om uitleg. Van de reactie van betrokkene(n) wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtdossier gevoegd;

- wint eventueel nadere informatie in bij u wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;
  - beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot uw argumenten;
  - bespreekt eventueel het dossier met een ander binnen het kantoor als check op de eigen interpretatie en het voorlopige standpunt;
  - formuleert het definitieve besluit en informeert u per e-mail over dit besluit en de onderliggende argumentatie. Ook wordt de informatie over de geschillencommissie waartoe u zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld;
  - neemt een kopie van dit schrijven op in het digitale dossier.
- De klachtbehandelaar neemt uiterlijk 14 dagen na het verzenden van de e-mail contact op met u om een toelichting te geven en na te vragen in hoeverre u het eens bent met het genomen besluit;
  - Een verslag van dit gesprek wordt opgenomen in het digitale dossier;
  - Indien klager akkoord gaat met het door de klachtbehandelaar genomen besluit wikkelt de klachtbehandelaar de klacht af conform de uitspraak. Hij bergt de stukken op in het dossier. Hiermee is de klacht voor wat betreft de klager afgewikkeld.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Indien u niet akkoord bent met het besluit van de interne klachtcoördinator zal de interne klachtcoördinator dit vastleggen in het dossier en aangeven dat u uw klacht kunt voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Bij deze instantie kunt u uw klacht voorleggen binnen 3 maanden nadat u op de hoogte bent gesteld van het standpunt.

Zuyderleven Groep B.V. is aangesloten bij het KiFiD onder aansluitnummer 300.002778. Contactgegevens van het KiFiD zijn hieronder weergegeven.

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Tel. 070 - 333 8 999  
consumenten@kifid.nl  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Na ontvangst van een uitspraak van het KiFiD is de interne klachtcoördinator verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak.

### **Structurele maatregelen**

Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen, worden deze in het klachtdossier aangetekend.