

## Klachtenprocedure Impuls B.V.

In onderstaand document beschrijven wij de klachtenprocedure van Impuls Advies BV (verder Impuls).

De directie is verantwoordelijk voor een correcte afhandeling van eventuele klantklachten.

### Procedure klachten

#### 1. Doel

Duidelijkheid scheppen over indiening, afhandeling, beheer en geschillen betreffende klachten van klanten.

#### 2. Omschrijving klacht

Elke (schriftelijke of elektronische) melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn verwachting niet is voldaan door Impuls wordt beschouwd als een klacht.

#### 3. Indiening klacht

3.1. Klachten worden mondeling, schriftelijk maar bij voorkeur elektronisch ingediend via het daarvoor beschikbare formulier op de website van Impuls bij een medewerker van de organisatie. Bij mondelinge/telefonische indiening wordt door de betreffende medewerker een elektronische versie opgemaakt (aan de hand van het klachtinventarisatieformulier), die wordt doorgestuurd naar de directie.

3.2. Impuls hanteert een klachtinventarisatieformulier waarop onder andere wordt aangegeven:

- NAW-gegevens klager
- Datum indiening klacht
- Vertrouwelijkheid ja/nee
- Aard van de klacht
- De naam van de verantwoordelijke die de klacht in behandeling heeft genomen
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- Status klacht

3.3. Klager wordt per e-mail geïnformeerd over het feit dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen twee weken een schriftelijke reactie ontvangt.

3.4. Vertrouwelijke klachten worden opgenomen in een gesloten dossier dat in een afgesloten kast wordt bewaard.

3.5. Niet-vertrouwelijke klachten worden opgenomen in:

- Een centraal geautomatiseerde klachtenmap
- Het dossier van de klant

## **4. Afhandeling klacht**

4.1. De medewerker waar de klacht binnenkomt verwerkt deze op het elektronische klacht-inventarisatieformulier en meldt de klacht onmiddellijk doch uiterlijk binnen één werkdag in bij de directie.

4.2. De verantwoordelijke onderzoekt de klacht op juistheid eventueel na overleg met de betrokken medewerker(s) en/of klager.

4.3. De directie neemt een standpunt in

- De klacht is (gedeeltelijk) gegrond
- De klacht is ongegrond

4.4. De klager wordt per e-mail, schriftelijk of via een persoonlijk gesprek binnen drie weken geïnformeerd over het standpunt van Impuls. Dit standpunt wordt ook gemotiveerd.

4.5. Acties indien een klacht gegrond is

- De klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout
- Zorgen voor onmiddellijke nakoming (indien mogelijk)
- Aanbieden om eventuele schade te vergoeden
- Indien nodig de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar inschakelen

#### 4.6. Indien een klacht ongegrond is

- De klager eventueel de mogelijkheid bieden om hiertegen bezwaar aan te tekenen
- Klacht opnieuw beoordelen eventueel in overleg met derden of

Bovengenoemd besluit wordt schriftelijk vastgelegd op het klachtinventarisatieformulier door de verantwoordelijke voor de klachtbehandeling, die ook de klager per e-mail of schriftelijk van het besluit op de hoogte zal brengen.

### 5. Klachtenbeheer

Alle ingediende klachten, klachten die in behandeling zijn of klachten die zijn afgehandeld zullen centraal worden geregistreerd. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en hun afhandeling. De klager kan te allen tijde inzage krijgen in het dossier van zijn klacht.

### 6. Geschillen

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, zal in een gesprek getracht worden alsnog tot overeenstemming te komen. Bij een blijvend geschil zal klager worden meegedeeld dat hij een klacht kan indienen bij het SKV (of het nieuwe centrale klachteninstituut).

### 7. Samenvatting procedure

- Klager
  - dient klacht in
- Medewerker
  - neemt klacht in ontvangst (schriftelijk of mondeling)
  - vult klachten- inventarisatieformulier in
  - stuurt het formulier naar verantwoordelijke voor klachtbehandeling
- Klachtverantwoordelijke
  - neemt klacht in ontvangst
  - draagt zorg voor algemene afhandeling van de klacht
  - verzorgt schriftelijke reactie binnen 3 weken
  - beheert klachtenadministratie
  - zorgt voor jaaroverzicht

## Klachtenformulier

### NAW- en Contactgegevens

Naam:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Emailadres:

Telefoon:

Polisnummer:

Omschrijving van de klacht:

Gewenste oplossing: