

Klachtenregeling de VermogensMeesters BV

1

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de werkzaamheden van de VermogensMeesters of over het functioneren van personen werkzaam bij de VermogensMeesters.

2

Zowel klanten als derden kunnen klachten uiten.

3

Zodra een klant of een andere partij een klacht uit, op welke wijze ook, wordt deze binnen één werkdag gemeld bij de directie van de VermogensMeesters, met vermelding van:

- Naam van de indiener van de klacht
- Eventuele organisatie
- Aard van de klacht
- Contactmogelijkheden met de indiener

4

In overleg met de directie wordt bepaald wie namens de VermogensMeesters contact opneemt met de indiener van de klacht.

5

Met de indiener van de klacht wordt binnen drie werkdagen na het bekend worden van de klacht contact opgenomen om de aard van de klacht te bespreken, alsmede de mogelijke oplossing. Doel is om de onvrede bij de indiener weg te nemen en de continuïteit van de relatie te behouden.

6

Van het gesprek wordt door de vertegenwoordiger van de VermogensMeesters een schriftelijk verslag gemaakt met een beschrijving van de klacht en de voornaamste conclusies uit het gesprek. Zowel de indiener als de vertegenwoordiger van de VermogensMeesters paraferen dit verslag.

Het verslag wordt bij de directie van de VermogensMeesters ingeleverd.

7

Indien de klacht naar tevredenheid van de indiener is opgelost, blijkt uit het verslag, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd en opgeborgen in de klachtenmap. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wordt dit aan de directie gemeld. Vanuit de directie wordt vervolgens contact opgenomen met de indiener.

8

Indien de indiener ook na gesprek met de directie ontevreden blijft en de klacht niet als afgehandeld beschouwd, wordt de indiener gewezen op de mogelijkheid de klacht schriftelijk voor te leggen aan de klachtencommissie van de instantie waar de VermogensMeesters bij is aangesloten. Hiervan wordt aantekening gemaakt in de klachtenmap.

9

De directie zorgt ervoor dat alle medewerkers binnen de VermogensMeesters bekend zijn met de klachtenregeling en deze naleven.