

## **Klachtenbehandeling en registratie, procesbeschrijving**

1. De directeur is verantwoordelijk voor het proces klachtenbehandeling. Het kantoor is aangesloten bij de volgende erkende klachteninstantie(s):
  - a. KiFiD
2. De directeur bepaalt hoe de interne klachtenprocedure verloopt:
  - a. De klacht wordt behandeld door de directeur
  - b. Een klacht wordt binnen 5 dagen bevestigd voor ontvangst en binnen 3 weken wordt er inhoudelijk gereageerd.
  - c. De klant ontvangt een bevestiging van de ontvangst van de klacht en wordt bericht over de termijn waarop de klacht wordt afgewikkeld.
  - d. Als een klacht wordt afgewezen wordt de klant geïnformeerd over de mogelijkheden de klacht in te dienen bij een instantie voor externe klachtenbemiddeling en geschillenbehandeling.

De directeur zorgt voor een goede uitvoering van bovenstaande procedure.