

Klachtenprocedure Cents Advies

1) Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk (schoolstraat 16c, 8102 EM te Raalte) of per e-mail (info@centsadvies.nl) wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directie. Klachten die telefonisch of mondeling worden ontvangen, worden ingevuld op een intern Klachtenformulier en direct, ter verdere afhandeling, overgedragen aan de directie. De directie beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 5 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

2) Behandeling van klachten

De directie onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de directie een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

3) Klachteninstituut

Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht kan indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Bemiddeling door het Klachteninstituut is gratis. Wanneer de klacht betrekking heeft op een zorgverzekering kan de klacht worden ingediend bij de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) (www.skgz.nl).

4) Niet bindende uitspraak Kifid

Leidt bovenstaande niet tot de gewenste oplossing van de klacht, of nemen wij de niet-bindende uitspraak niet over van het Kifid, dan kan de klacht nog bij de rechter worden voorgelegd. De rechter bekijkt dan of het advies van de Kifid op de juiste manier tot stand is gekomen en voldoende is onderbouwd. Is dit niet het geval dan zal de rechter de zaak opnieuw inhoudelijk beoordelen.