

KLACHTENREGELING

Inleiding

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

Laater hecht aan tevreden relaties en aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening, dan nodigen we u uit om ons dat te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij serieus en wij zoeken met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaald persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de directie van Laater.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Richt u uw klacht aan de directie van Laater via post@laater.nl. Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de directie zal uw klacht zo spoedig mogelijk behandelen. De directie overlegt met u en de andere betrokkenen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om het standpunt over uw klacht binnen drie weken te communiceren. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

Overige aspecten klachtenregeling

Alle relevante documenten voor de afhandeling van uw klachten worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht geeft u toestemming om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan de eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

KiFiD

Laater is tevens aangesloten bij het KiFiD, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Als u het niet met ons standpunt over uw klacht eens bent kunt u daar een klacht indienen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van het KiFiD: www.kifid.nl.