Interne klachtenprocedure

1. Doel en toepassingsgebied

Van Dinther hypotheken en makelaardij B.V. behandelt klachten toegankelijk, zorgvuldig en voortvarend. Deze procedure geldt voor klachten over onze dienstverlening, waaronder hypotheekadvies en -bemiddeling, verzekeringsadvies en -bemiddeling en makelaardij. De procedure is bekend bij personen die betrokken zijn bij de behandeling van klachten. Klanten kunnen op verzoek informatie over de procedure ontvangen.

2. Definities

Onderneming: Van Dinther hypotheken en makelaardij B.V.
Klager: de persoon die een klacht indient, eventueel vertegenwoordigd door een gemachtigde.
Klacht: een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, het handelen of het nalaten van de onderneming of een persoon die onder haar verantwoordelijkheid werkt, waarbij de klager een reactie of oplossing verwacht.
Medewerker: iedere persoon die onder verantwoordelijkheid van de onderneming werkzaamheden verricht.
Directie: de bestuurder van de onderneming.

3. Ontvangst en melding

Een klacht kan mondeling, telefonisch, per e-mail of per brief worden ingediend. Alle uitingen van ontevredenheid die als klacht kunnen worden aangemerkt, worden zo spoedig mogelijk aan de directie gemeld en vastgelegd. Ook een mondeling ontvangen klacht wordt zorgvuldig behandeld.

Bij een mondelinge klacht kan de onderneming vragen om een schriftelijke toelichting. De onderneming bevestigt wat zij als de inhoud van de klacht heeft begrepen en helpt de klager zo nodig bij het verduidelijken daarvan.

Klachten kunnen worden gericht aan de directie van Van Dinther hypotheken en makelaardij B.V. via info@vandintherhm.nl.

4. Verantwoordelijkheid

De directie is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van klachten. Iedere klacht wordt zorgvuldig en zo objectief mogelijk onderzocht. Als de klacht betrekking heeft op het handelen van de directie zelf, beoordeelt de directie of het wenselijk is om een onafhankelijke derde bij de behandeling te betrekken. De klager krijgt gelegenheid de klacht toe te lichten en relevante informatie aan te leveren.

Van Dinther hypotheken en makelaardij B.V.
KvK 67487637
Bezoek- en postadres: Torenstraat 15, ruimte 2A, 5438 AN Gassel
E-mail: info@vandintherhm.nl | www.vandintherhm.nl

5. Klachtendossier en registratie

Voor iedere klacht wordt een dossier aangelegd en wordt een registratie in de klachtenadministratie gemaakt. Daarin worden, voor zover van toepassing, opgenomen:

- Naam en adres van de klager en eventuele contactgegevens.
- De klacht, de datum van ontvangst en een omschrijving van de klacht.
- De ontvangstbevestiging en de naam van de behandelaar.
- Relevante correspondentie en stukken, onderzoeksactiviteiten en reacties van betrokkenen.
- De wijze van behandeling, het definitieve standpunt en de datum van afhandeling.
- Afspraken, vervolgacties en maatregelen om herhaling te voorkomen.

De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en zijn alleen toegankelijk voor personen die deze nodig hebben voor hun werkzaamheden.

6. Bevestiging van ontvangst

De onderneming bevestigt de ontvangst zo spoedig mogelijk schriftelijk of per e-mail en streeft daarbij naar twee werkdagen. De bevestiging vermeldt de ontvangstdatum, een korte omschrijving van de klacht, de behandelaar en contactgegevens, de verdere behandeling, de verwachte reactietermijn en eventueel een verzoek om aanvullende informatie. Bij directe oplossing kan de ontvangstbevestiging worden gecombineerd met een schriftelijke bevestiging van de afspraken en afhandeling.

7. Onderzoek en wederhoor

De directie verzamelt de informatie die nodig is voor een zorgvuldige beoordeling. Een medewerker of andere betrokkene over wie de klacht gaat, krijgt gelegenheid te reageren. De reactie wordt vastgelegd. De directie kan contact opnemen met de klager om de klacht nader te bespreken en een oplossing te zoeken. De klager kan aangeven geen prijs te stellen op een gesprek.

8. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Als een klacht kan leiden tot een aansprakelijkstelling of schadeclaim, beoordeelt de directie direct of de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar moet worden geïnformeerd. De meldingsverplichtingen en overige verzekeringsvoorwaarden worden gevolgd. De verdere behandeling wordt waar nodig met de verzekeraar afgestemd. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.

Van Dinther hypotheken en makelaardij B.V.
KvK 67487637
Bezoek- en postadres: Torenstraat 15, ruimte 2A, 5438 AN Gassel
E-mail: info@vandintherhm.nl | www.vandintherhm.nl

9. Termijnen en voortgang

Financiële dienstverlening
De onderneming streeft naar een inhoudelijk en definitief standpunt binnen zes weken na ontvangst. Lukt dit niet, dan wordt de klager vóór het verstrijken van die termijn geïnformeerd over de reden en de verwachte verdere behandeltermijn. Heeft een consument na acht weken nog geen definitief standpunt ontvangen, dan kan deze de klacht onder de voorwaarden van Kifid alvast aan Kifid voorleggen.

Makelaardij
De onderneming stuurt uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijke inhoudelijke reactie. Als de klacht nog niet volledig kan worden afgerond, legt de onderneming uit welke stappen zijn gezet, waarom meer tijd nodig is en wanneer een verdere reactie wordt verwacht. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.

10. Beoordeling en definitief standpunt

Na het onderzoek beoordeelt de directie of de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is en welke oplossing of vervolgactie passend is. Het definitieve standpunt wordt schriftelijk of per e-mail aan de klager verstrekt en bevat:

- De ontvangstdatum en een korte omschrijving van de klacht.
- De belangrijkste onderzoeksbevindingen en een begrijpelijke motivering van het oordeel.
- Een eventueel voorstel voor een oplossing, gemaakte afspraken en eventuele vervolgacties.
- Contactgegevens voor vragen over het standpunt.
- Bij gehele of gedeeltelijke afwijzing: de toepasselijke externe klachten- of geschilleninstantie, de geldende termijnen en de mogelijkheid om het geschil aan de burgerlijke rechter voor te leggen.

Als tijdens een gesprek overeenstemming wordt bereikt, worden de gemaakte afspraken en de afhandeling schriftelijk bevestigd.

11. Externe behandeling

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst, wijst de onderneming actief op de passende externe mogelijkheden. De aard van de klacht, de aansluiting en het toepasselijke reglement bepalen welke route openstaat.

Financiële dienstverlening: Kifid
Een consument kan een klacht over financiële dienstverlening onder de voorwaarden van Kifid voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), na een definitief standpunt of als na acht weken nog geen definitief standpunt is ontvangen. Kifid beslist of het de klacht kan behandelen.

In beginsel kan de klacht tot drie maanden na het schriftelijke definitieve standpunt worden ingediend. Deze termijn is nooit korter dan één jaar nadat de klacht voor het eerst bij de onderneming is ingediend. Bij een gehele of gedeeltelijke afwijzing worden Kifid en de geldende termijn in het definitieve standpunt vermeld. Website: www.kifid.nl. Postadres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Van Dinther hypotheken en makelaardij B.V.
KvK 67487637
Bezoek- en postadres: Torenstraat 15, ruimte 2A, 5438 AN Gassel
E-mail: info@vandintherhm.nl | www.vandintherhm.nl

Makelaardij: klachtenloket, geschillen en tucht
De klager kan zich na de interne behandeling wenden tot het Klachtenloket Vastgoedprofessionals voor informatie, advies en waar passend bemiddeling. Het loket kan informeren over de verdere route, waaronder de Geschillencommissie Makelaardij voor een consumentengeschil met de eigen makelaar of de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals voor een klacht over beroepsgedrag, als aan de voorwaarden is voldaan.

Voor de tuchtroute geldt volgens het reglement dat de klacht na een tijdige reactie, of na afloop van de reactietermijn van één maand, binnen drie maanden bij het klachtenloket moet worden voorgelegd. Na afsluiting door het loket geldt in beginsel een termijn van drie maanden voor de Tuchtcommissie. Voor consumentengeschillen onder de algemene consumentenvoorwaarden van Vastgoed Nederland geldt in beginsel een termijn van twaalf maanden vanaf indiening bij de makelaar om het geschil aan de Geschillencommissie Makelaardij voor te leggen. Controleer steeds het toepasselijke reglement en de voorwaarden.

Klachtenloket Vastgoedprofessionals: www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-vastgoedprofessionals/
De Geschillencommissie: www.degeschillencommissie.nl

Burgerlijke rechter
Een klager kan een geschil ook aan de burgerlijke rechter voorleggen. Een gerechtelijke procedure kan gevolgen hebben voor behandeling door een geschilleninstantie.

12. Structurele maatregelen

Na iedere klacht beoordeelt de directie of aanpassingen nodig zijn in de dienstverlening, communicatie, werkwijze of interne procedures. Verbetermaatregelen worden vastgelegd en de directie controleert zo nodig de uitvoering en werking ervan.

13. Bewaring en privacy

De gegevens in de klachtenadministratie en het klachtendossier worden ten minste één jaar na afhandeling van de klacht bewaard. Als een klacht aan een geschilleninstantie of rechter wordt voorgelegd, wordt het dossier in ieder geval bewaard totdat die procedure is afgerond en daarna zolang dit op grond van een toepasselijke bewaartermijn of een gerechtvaardigd belang noodzakelijk is. Per dossier wordt beoordeeld of langer bewaren nodig is, bijvoorbeeld vanwege wettelijke verplichtingen, een geschil of de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Persoonsgegevens worden passend beveiligd en niet langer bewaard dan noodzakelijk.

14. Evaluatie en inwerkingtreding

De directie beoordeelt periodiek of deze procedure nog aansluit bij de werkwijze, de toepasselijke wet- en regelgeving en de geldende klachten- en geschillenreglementen. Deze versie treedt in werking zodra de directie haar vaststelt.

Van Dinther hypotheken en makelaardij B.V.
KvK 67487637
Bezoek- en postadres: Torenstraat 15, ruimte 2A, 5438 AN Gassel
E-mail: info@vandintherhm.nl | www.vandintherhm.nl