

### **Inleiding**

Lever ter Braak Pensioenconsultants BV is een advieskantoor gespecialiseerd in (collectief) pensioen en financieel advies en bemiddeling. Lever ter Braak Pensioenconsultants BV streeft ernaar haar klanten zo goed mogelijk te adviseren en te informeren. Deze inspanningsverplichting zal Lever ter Braak Pensioenconsultants BV naar haar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Lever ter Braak Pensioenconsultants BV kan echter geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van het advies en informatieverstrekking.

Het kan derhalve voorkomen dat een klant, niet (geheel) tevreden is met de dienstverlening van Lever ter Braak Pensioenconsultants BV. Dit kan betrekking hebben op verschillende aspecten, zoals de beantwoording van een vraag, de wijze waarop en de duur van de afhandeling van een wijziging, de inhoud van een advies of verstrekte informatie etc. Hierdoor zou een klacht kunnen ontstaan.

Voor de afhandeling van een klacht heeft Lever ter Braak Pensioenconsultants BV een klachtenprocedure ontwikkeld. Hieronder volgt een uiteenzetting.

### **Definities**

In de klachtenprocedure van Lever ter Braak Pensioenconsultants BV is sprake van de volgende definities:

#### **Klacht**

Elke (schriftelijke) melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat aan zijn of haar verwachting niet is voldaan door de financiële dienstverlener.

#### **Klager**

Degene die de klacht heeft ingediend bij Lever ter Braak Pensioenconsultants BV.

#### **Klachtenfunctionaris**

Medewerk(st)er van Lever ter Braak Pensioenconsultants BV, die voor de afhandeling van de klacht zorg draagt, de klachtenadministratie beheert en zorgt voor de vervaardiging van het jaaroverzicht.

#### **Klachteninventarisatieformulier**

Het formulier dat door Lever ter Braak Pensioenconsultants BV wordt gebruikt ter afhandeling van de klacht waarop de volgende gegevens worden vermeld:

- NAW- gegevens van de klager;
- Datum van indiening van de klacht;
- Datum van de klacht (indien bekend);
- Aard van de klacht;
- De naam van de medewerk(st)er die de klacht in behandeling heeft genomen;
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- Status van de klacht;

#### **Klachtenregistratie**

Intern systeem van Lever ter Braak Pensioenconsultants BV waarin de klachten worden geregistreerd en waarin de voortgang van de afhandeling zal plaatsvinden.

### **Medewerker**

Iedereen die voor, al dan niet in dienstverband, werkzaamheden verricht voor Lever ter Braak Pensioenconsultants BV.

### **Indiening klacht**

Een medewerker aan wie een klacht wordt geuit, zal de klager verwijzen naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal de klacht registreren in de klachtenregistratie door middel van het invullen van het klachteninventarisatieformulier (welke door de klager wordt ondertekend).

De klachtenfunctionaris beoordeelt of de klacht zich leent voor eenvoudige afdoening. In dat geval neemt de directie zo spoedig mogelijk contact op met de klager en zorgt voor afhandeling van de klacht.

Indien eenvoudige afdoening niet tot de mogelijkheden behoort volgt de schriftelijke procedure. In dat geval ontvangt de klager binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht door de klachtenfunctionaris een schriftelijke ontvangstbevestiging.

### **Klachtenafhandeling**

Gedurende veertien dagen na verzending van de ontvangstbevestiging wordt de klager in de gelegenheid gesteld om zijn klacht hetzij mondeling hetzij schriftelijk nader toe te lichten.

De klachtenfunctionaris heeft – na de afloop van de hiervoor genoemde termijn - een periode van zes weken de tijd om een besluit te nemen. Dit besluit komt niet eerder tot stand dan na informatie te hebben ingewilligd bij de direct betrokkenen, de leidinggevende en/of directie van Lever ter Braak Pensioenconsultants BV. De termijn waarbinnen het besluit wordt genomen, kan worden verlengd met zes weken indien extern advies moet worden ingewilligd. Van de verlenging wordt de klager schriftelijk geïnformeerd. Indien deze termijnen niet haalbaar zijn, dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de redenen van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

De klachtenfunctionaris beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager. Vervolgens wordt het dossier besproken met een ander binnen de onderneming, als check op de eigen interpretatie (vier ogen principe). Daarna wordt de beslissing genomen of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Deze beslissing zal schriftelijk gemotiveerd aan de klager bekend worden gemaakt. Het standpunt wordt in het klachtendossier vastgelegd.

Indien een klacht (gedeeltelijk) gegrond is kan de klachtenfunctionaris de volgende acties opleggen aan Lever ter Braak Pensioenconsultants BV:

- De klager verontschuldigen aanbieden voor de gemaakte fout;
- Zorgen voor onmiddellijke nakoming (indien mogelijk);
- (Gedeeltelijke) restitutie van het reeds betaalde honorarium;
- Aanbieden om eventuele schade te vergoeden;
- Adviseren de beroepsaansprakelijkheidsverzekering in te schakelen.

Indien de klager niet akkoord gaat met het door de klachtenfunctionaris ingenomen standpunt kan deze schriftelijk reageren. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, kan de klager binnen drie maanden een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Ombudsman en Geschillencommissie) dan wel de zaak voorleggen aan de bevoegde civiele rechter van de rechtbank Almelo.

**KiFiD** (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Ombudsman en Geschillencommissie)  
 Postbus 93257  
 2509 AG DEN HAAG  
 Telefoon 070-333 8 999

Levers ter Braak Pensioenconsultants BV is bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) aangesloten onder vergunningsnummer **12010978** en bij het KiFiD onder nummer **300.007287**.

**Dossiervorming**

Een klacht wordt centraal geregistreerd in de klachtenregistratie. Jaarlijks zal een overzicht worden opgesteld van alle klachten en de afhandeling ervan. De klacht en de onderliggende correspondentie worden digitaal opgeslagen binnen een beveiligde map op het computernetwerk. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. De klager heeft te allen tijde inzage in de minimaal voorgeschreven gegevens in het dossier van zijn klacht. Het dossier wordt gedurende een periode van 1 jaar bewaard nadat de klachtenfunctionaris een beslissing heeft genomen dan wel nadat de daaropvolgende standpuntwisseling is beëindigd.

**Samenvattend:**

**Klager**

- Dient klacht in en heeft twee weken de tijd om zijn klacht toe te lichten.

**Medewerker**

- Neemt klacht in ontvangst en verwijst de klager naar de klachtenfunctionaris.

**Klachtenfunctionaris**

- Neemt klacht in ontvangst en beoordeelt welke procedure (eenvoudige of schriftelijke) wordt gevolgd
- In geval van een schriftelijke procedure wordt een ontvangstbevestiging verzonden;
- Beslist binnen zes weken na verzending van de ontvangstbevestiging op de klacht;
- Beheert de klachtenadministratie en zorgt voor jaaroverzicht.

**Directie**

- Neemt in het kader van de eenvoudige procedure rechtstreeks en zo spoedig mogelijk contact op met klager om de klacht af te wikkelen

**Schematisch overzicht klachtenbehandeling**

