

## KLACHTEN PROCEDURE

### 1. Doel

Duidelijkheid verschaffen over het indienen van een klacht, de behandeling van een klacht en de mogelijkheden bij een geschil over klacht en/of de afhandeling van de klacht van klanten van Yoost bv.

### 2. Definitie van een klacht:

Iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is, gelet op de teleurstelling bij de klant, dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in Yoost bv

### 3. Indienen van een klacht

Klachten dienen telefonisch, mondeling bij de balie, schriftelijk of via elektronische communicatie te worden ingediend bij:

Yoost bv  
Postbus 101  
7390AC Twello  
Tel: 0571-270825  
Mail: [vrAGEN@yoost.nl](mailto:vrAGEN@yoost.nl)

Een telefonisch en mondeling ingediende klacht wordt door de medewerker geregistreerd op een klachtenregistratieformulier. Dit formulier wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 3 dagen, per email doorgestuurd naar de klachtenverantwoordelijke. De klacht wordt bewaard in het klant dossier en in een klachten dossier.

In het klachten dossier zullen in ieder geval de onderstaande gegevens worden geregistreerd:

NAW gegevens  
Datum melding van de klacht  
Aard van de klacht  
Interne behandelaar van de klacht  
De datum en wijze van behandeling van de klacht  
De gevoerde correspondentie m.b.t. de klacht  
Status van de klacht

De klachtverantwoordelijke bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat hij binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indienen van de klacht een schriftelijke reactie zal ontvangen. Blijkt dat deze termijn niet haalbaar is dan wordt de klager hiervan ruim binnen het verstrijken van deze periode schriftelijk op de hoogte gesteld van de vertraging, de reden hiervan en de termijn waarop de klager dan wel een reactie mag verwachten.

#### 4. Afhandeling van de klacht

De Klachtverantwoordelijke:

- bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager;
- beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
- bespreekt het dossier met een ander binnen Yoost bv als check op de eigen interpretatie;
- neemt een standpunt in;
- informeert de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt
- legt het standpunt vast in het klachtendossier

#### 5. Geschilbeslechting

Wanneer de klager niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt dan kan de klager hiertegen bezwaar indienen.

De klacht wordt dan opnieuw beoordeeld met de directie van Yoost bv.

Als na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil dan kan de klager zijn klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Hierbij kan de klager de AFM-vergunningnummer van Yoost bv: 12043261 vermelden.

#### 6. Beheer

De gegevens uit het klachtendossier worden gedurende de periode van één jaar nadat de klacht door Yoost bv is afgehandeld bewaard.

Jaarlijks wordt een jaarverslag opgesteld met daarin alle klachten en een analyse daarvan, met als doel de opgedane ervaringen zoveel mogelijk te gebruiken voor de verbetering van de dienstverlening, de werkwijze en de aangeboden producten van Yoost bv.