

## Klachtenprocedure FlexCom4

### Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

#### 1.1 Definities

1.1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:

Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) FlexCom4;

Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor FlexCom4 ongeacht of hij in dienst is van FlexCom4 of ingehuurd.

#### 1.2 Het recht om een klacht in te dienen

1.2.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop FlexCom4 zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij FlexCom4.

1.2.2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van FlexCom4 wordt aangemerkt als een gedraging van FlexCom4.

#### 1.3 Behoorlijke behandeling

1.3.1. FlexCom4 draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen.

## Hoofdstuk 2 - De behandeling van klachten

### 2.1 Indienen van een klacht

2.1.1. Een klacht kan alleen schriftelijk worden geuit. De schriftelijke klacht dient van een handtekening te worden voorzien en bevat tevens:

- de naam en het adres van de indiener;
- de dagtekening;
- telefoonnummer en/of uw mailadres;
- de reden van de klacht;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.

2.1.2. Uw klacht kunt u versturen naar onderstaand postadres:

**FlexCom4**  
**T.a.v. de afdeling Klachtenafhandeling**  
**Postbus 6992**  
**6503 GL Nijmegen**

2.1.3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

2.1.4. Indien een schriftelijke klacht niet aan het eerste of het tweede lid voldoet, krijgt indiener de gelegenheid de klacht binnen twee weken aan te vullen.

### 2.2. Interventie

2.2.1. Zodra FlexCom4 aan de klacht van indiener tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

2.2.2 Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat FlexCom4 ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

2.2.3 Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

### 2.3. Ontvangstbevestiging

2.3.1. FlexCom4 bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na de dag van ontvangst.

2.3.2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de afhandelingstermijn;
- de verdere procedure;
- de contactpersoon.

2.3.3 FlexCom4 zendt een klacht die niet voor haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug aan de indiener met de reden van retourzending.

#### 2.4 Klachtenbehandelaar

2.4.1. De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### 2.5. Niet verplicht in behandeling nemen

2.5.1. FlexCom4 is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
- die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

2.5.2. FlexCom4 is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

2.5.3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### 2.6. Afhandelingstermijn

2.6.1. FlexCom4 streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af te handelen.

#### 2.7. Afhandeling

2.7.1. FlexCom4 stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

2.7.2. Tegen een besluit inzake de interne behandeling van een klacht over een gedraging van FlexCom4 kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

#### 2.8. Onafhankelijke klachteninstantie

2.8.1. Bij ontevredenheid over de interne klachtprocedure van FlexCom4 kan, binnen drie maanden na afloop van de interne klachtprocedure, een klacht ter zake van dezelfde aangelegenheid worden ingediend bij:

**Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**  
**Postbus 93257**  
**2509 AG Den Haag**  
**[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)**

Deze mogelijkheid van klagen bij het KiFiD geldt alleen voor klachten van particuliere aard.