# HF

# KLACHTENREGELING

**Versie 1.0 – 9 december 2025**

**Versiebeheer**

| Versie | Vastgesteld door | Datum | Revisie |
|---|---|---|---|
| **V 1.0** | Directie | 9 december 2025 | Eerste versie |

**1. Inleiding**

HF heeft de kwaliteit van haar dienstverlening hoog in het vaandel staan. In dat verband hecht HF er waarde aan dat klanten eventuele klachten op een eenvoudige wijze kunnen uiten en dat gegronde klachten voortvarend, efficiënt en zorgvuldig worden opgelost. Om die reden heeft HF onderstaande klachtenregeling opgesteld.

**2. De regeling**

2.1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

i. **Klacht**: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een klant van HF over de totstandkoming, de uitvoering of de kwaliteit van de dienstverlening;
ii. **Klager**: de klant of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt; en
iii. **Klachtenfunctionaris**: het directielid met de compliance portefeuille.

2.2 Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op de gehele dienstverlening van HF. Iedere medewerker van HF draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

2.3 Doelstellingen

De doelen van deze klachtenregeling zijn de volgende:

- het vastleggen van een code om Klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een code om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
- het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- het trainen van medewerkers in klantgericht reageren op klachten; en
- het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van HF met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

2.4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling, of de publicatie versie van deze klachtenregeling, is openbaar. HF wijst de klant voor het aangaan van de dienstverlening erop dat HF een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten die na behandeling conform paragraaf 2.5 van deze klachtenregeling niet zijn opgelost, kunnen door de Klager of HF worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

2.5 Interne klachtcode

1. Iedere Klacht wordt doorgeleid naar het directielid met de compliance portefeuille, die optreedt als Klachtenfunctionaris. Indien de klacht zich richt tot dit directielid, zal de klacht worden doorgeleid naar een ander directielid, dat alsdan als interim Klachtenfunctionaris optreedt.
2. Bij de behandeling van een Klacht wordt duidelijk met de Klager gecommuniceerd, in eenvoudige taal die gemakkelijk te begrijpen is.
3. De Klacht wordt zonder onnodig uitstel behandeld.

4. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
5. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de Klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
6. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de Klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
7. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
8. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, onderschrijven de Klager, de Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

2.6 Kosteloze klachtbehandeling

De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

2.7 Verantwoordelijkheden

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

2.8 Klachtenregistratie

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het onderwerp van de klacht.
2. De Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De Klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de Klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van codes.
4. Periodiek worden de verslagen en de aanbevelingen binnen HF besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

**3. Actualiteit en evaluatie**

De directie draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling actueel blijft. In dat kader zal deze regeling eenmaal per jaar worden geëvalueerd en zo nodig worden aangepast.