**Klachtenprocedure – Reham Hypotheken B.V.**

Deze klachtenprocedure is opgesteld conform artikel 41 van het Besluit gedragscode financiële ondernemingen Wft (Bgfo).

**1. Doel**

Deze procedure beschrijft hoe klachten van klanten worden geregistreerd, behandeld en geëvalueerd om de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen en te verbeteren.

**2. Indienen van een klacht**

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

* Per e-mail: hypotheken@reham.nl
* Schriftelijk: Steenstraat 34, 4561 AS Hulst
* Telefonisch: 0115-432514

De volgende informatie moet worden vermeld:

* Naam en contactgegevens
* Datum van de klacht
* Omschrijving van de klacht
* Indien van toepassing: betrokken medewerker/product/dossiernummer

**3. Bevestiging van ontvangst**

De klant ontvangt binnen **5 werkdagen** een schriftelijke of digitale bevestiging van de ontvangst van de klacht. Hierin wordt de verwachte afhandelingstermijn vermeld.

**4. Behandeling van de klacht**

* Iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister met een uniek referentienummer.
* De klacht wordt toegewezen aan een behandelaar die niet direct betrokken was bij het onderwerp van de klacht.
* Binnen maximaal **6 weken** na ontvangst wordt de klacht inhoudelijk afgehandeld. Indien dit niet mogelijk is, wordt de klant hierover geïnformeerd met een nieuwe termijn.

**5. Afhandeling en evaluatie**

* De klager ontvangt een schriftelijke reactie op de klacht, inclusief eventuele maatregelen of toelichting.
* Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, wordt verwezen naar het **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**.
* Jaarlijks worden alle klachten geëvalueerd om structurele verbeterpunten te identificeren.

**6. Verantwoordelijkheden**

* De directie is eindverantwoordelijk voor de klachtenprocedure.
* De compliance officer of klachtenfunctionaris beheert het klachtenregister en ziet toe op de naleving van deze procedure.

**7. Klachtenregister**

Alle klachten worden geregistreerd in een overzichtelijk klachtenregister (Excel), inclusief voortgang en afhandeling. Dit document is op verzoek beschikbaar voor toezichthouders.

Laatste update: 26-5-2025
Contactpersoon klachten: Koen Hamelink, directeur