



Wishes beyond wheels



  
RiemersmaLeasing

# KLACHTENREGELING Private Lease

Versie: v20160614

## KLACHTENREGELING

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Laat dit ons alstublieft weten, zodat wij het kunnen oplossen en kunnen leren van uw klacht. Alleen dan kunnen wij waar mogelijk verbeteringen aanbrengen in onze organisatie en dienstverlening.

## KLACHT INDIENEN

U kunt uw klacht melden bij Riemersma Leasing.  
Dit kan per post naar:

Riemersma Leasing  
T.a.v. de Algemeen Directeur  
Postbus 5004  
5201 GA 's-Hertogenbosch

Of per e-mail naar: [pl@riemersmaleasing.nl](mailto:pl@riemersmaleasing.nl)

Indien u de klacht telefonisch meldt, zal onze medewerker u vragen of u voor een juiste afwikkeling van uw klacht deze per e-mail of post o.v.v. *Klacht* in wilt sturen ter attentie van de Algemeen Directeur. Binnen twee werkdagen na het indienen van uw klacht krijg u van ons een ontvangstbericht. De Algemeen Directeur zelf gaat er voor zorgen dat uw klacht direct wordt opgepakt.

Uiterlijk twee volledige weken na ontvangst van uw klacht sturen wij u een inhoudelijke reactie waarin wij gezocht hebben naar een oplossing die passend is voor alle partijen. Deze oplossing zullen wij telefonisch, dan wel in een persoonlijk gesprek op locatie met u doorspreken. Wij willen zeker stellen dat u onze uitleg begrijpt en ook dat u akkoord gaat met de door ons geboden oplossing. Na uw akkoord zullen wij er alles aan doen om de afspraken binnen vier volledige weken te realiseren.

## BLIJVEND VERSCHIL VAN MENING

Mocht er toch een blijvend verschil van mening zijn en kunt u als klant niet akkoord gaan met de door ons geboden oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Geschillencommissie Keurmerk Private Lease  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

Riemersma Leasing handelt conform het reglement van de Geschillencommissie Keurmerk Private Lease en zal de bindende adviezen van de commissie direct opvolgen.

Voor meer informatie over deze geschillencommissie en haar manier van werken, verwijzen wij naar: [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/private-lease/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/private-lease/)

## KLACHTREGISTRATIE

Riemersma Leasing registreert iedere klacht in een intern klachtenregister. Deze registratie vindt per kalenderjaar plaats en de klachten worden opvolgend genummerd. In het klachtenregister wordt naast de naam van de klant en de datum van de klacht, het type klacht omschreven, staat genoteerd wie de behandelaar van de klacht is en op welke datum de terugkoppeling heeft plaatsgevonden.



deze klachtenregeling staat op [www.riemersmaleasing.nl](http://www.riemersmaleasing.nl)

Lopende dossiers worden bewaard in een speciale klachtenordner in een afgesloten kast. Wanneer de klant met de oplossing / afhandeling van de klacht akkoord is gegaan, wordt de datum van afronding genoteerd. Ook in ons automatiseringssysteem Leasewise, waarin uw private leaseovereenkomst beheerd wordt, wordt een notitie gemaakt dat er een klacht in behandeling is, ofwel is afgerond.

Wanneer de geboden oplossing tot een verbetering in het werkproces dient te leiden, wordt deze actie genoteerd en uitgezet. Eens per kwartaal worden de klachten geanalyseerd (aantal ontvangen, aantal per taakgebied). Door de Algemeen Directeur wordt gemonitord of de verbeteracties zijn uitgevoerd. Indien deze zijn afgerond wordt dat geregistreerd.

Het interne klachtenregister staat op een beveiligde schijf en wordt evenals de correspondentie in deze beheerd door de managementassistente. Per kalenderjaar zal er een nieuw tabblad worden aangemaakt. Het individuele dossier wordt bewaard zolang u de auto in gebruik heeft als klant.

In het reguliere overleg van Riemersma Leasing zullen de klachten, de (mogelijke) oplossingen en verbeteracties besproken worden.