

KLACHTENPROCEDURE

Definitie klacht

Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met ons bedrijf heeft ervaren. Voorbeelden van klachten in de zin van deze regeling gaan over: onjuiste informatie verstrekken, lange afhandeltermijnen van een verzoek om informatie etc. Dit alles vanuit de optiek van de klager.

Indienen van klachten

Als de klacht schriftelijk of per e-mail wordt ontvangen wordt deze direct overgedragen aan de directeur. Klachten die telefonisch of mondeling worden ingediend, wordt de klager verzocht dit schriftelijk of per e-mail te doen. De directeur draagt de klacht over aan de klachtencoördinator, die voor de verdere afhandeling zal zorg dragen. De klacht wordt wel direct genoteerd. De klachtencoördinator beoordeelt de klacht en zorgt er voor dat de behandeling van de klacht, binnen 2 werkdagen na binnenkomst van de klacht, bevestigd wordt aan de klager (bevestigingsbrief).

Behandeling van klachten

De klachtencoördinator onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Indien mogelijk neemt de klachtencoördinator, in overleg met de directie, binnen twee weken na binnenkomst van de klacht een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

Klachteninstituut

Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht kan indienen bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Bemiddeling door het Klachteninstituut is gratis, voor een bindend advies wordt een bijdrage van € 50,00 van de consument gevraagd.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Om te voorkomen dat, ingeval van een bindend advies, geen beroep kan worden gedaan op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering wordt, indien een klant aangeeft dat hij het niet eens is met het door de directie ingenomen standpunt, de kwestie aanhangig gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Volmachten

Klachten welke betrekking hebben op een polis in één van onze volmachten dienen, bij melding aan het Klachteninstituut, te worden overgedragen aan de betrokken volmachtgever/poolleader.

Vervolgstappen

Kifid

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen van de Gevolmachtigde Agent, kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen. (Dit geldt niet voor een klacht over ziektekosten).

Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van Ombudsman, de klacht voor te

leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Uitzonderingen daargelaten, moet dan wel meer dan € 100,- in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-.

Accepteert klager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie staat op www.kifid.nl.

Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: (070) 333 89 99

Internet : www.kifid.nl

Ombudsman zorgverzekeringen

Wanneer de klacht betrekking heeft op een zorgverzekering kan de klacht worden ingediend bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist. Alle klachten worden daar in principe eerst behandeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Deze probeert via een bemiddelingstraject een oplossing te vinden voor het probleem. Is dat traject niet succesvol geweest, dan kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de SKGZ. De SKGZ zal op basis van de beschikbare informatie een bindend advies uitbrengen. Bindend wil zeggen dat zowel klager als de gevolmachtigde agent zich aan dit advies dienden te houden. Voor het in behandeling van de zaak wordt een entreegeld van € 37,- gevraagd. Meer informatie staat op www.skgz.nl

Gegevens SKGZ

De Ombudsman en de SKGZ zijn beiden te bereiken via:

Postbus 291

3700 AG Zeist

Telefoon: (030) 698 83 60

Internet : www.skgz.nl

Rechter

Tenslotte is het mogelijk om na behandeling van de klacht door de SKGZ deze voor te leggen aan de burgerlijke rechter. Deze beoordeelt de zaak niet opnieuw maar voert een beperkte toets uit naar de inhoud en de totstandkoming van het bindend advies.