

## **Klachtenprocedure**

Indien u onverhoopt een klacht heeft over de dienstverlening van ons kantoor dan kunt u dit schriftelijk aan ons kenbaar maken. De directie zal uw klacht in behandeling nemen volgens de hieronder beschreven interne klachtenprocedure.

*Interne klachtenprocedure Veldhuizen & Partners Assurantiën.*

### **1 Klacht**

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen; altijd schriftelijk, voorzien van NAW gegevens relatie, omschrijving van de klacht, handtekening van relatie en de datum.

### **2 Klacht registreren**

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister:

- Naam relatie, telefoonnummer, e-mail gegevens en relatiekenmerk;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum van binnenkomst, bevestigingsbrief en standpunt.

Naast het klachtenregister wordt er voor elke klacht een klacht begeleidingsformulier aangemaakt. Op dit formulier worden onderstaande gegevens ingevuld.

- Datum binnenkomst klacht;
- NAW gegevens relatie;
- Klachtgegevens (polisnummer, medewerker);
- Behandelaar v/d klacht, functie en omschrijving klacht;
- Standpunt en motivatie;
- Datum standpunt en datum versturen aan klager;
- Relevante documenten;
- Relatie berust in beslissing ja/nee;
- Eventuele verdere stappen en uitkomst daarvan;
- Wijze van uitvoering van de uitkomst;
- Datum afsluiten van klacht.

Als de klacht is afgehandeld wordt de klacht met het klacht begeleidingsformulier gearchiveerd in het relatiedossier. Via het klachtenregister kan men de klacht terugvinden. De klacht wordt na afhandeling minimaal 1 jaar bewaard.

### **3 Bevestigingsbrief**

De relatie wordt schriftelijk (via de standaard bevestigingsbrief) of per e-mail geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen. Deze bevestiging wordt getracht binnen tien werkdagen nadat de klacht is ontvangen verstuurd. In de bevestigingsbrief/mail worden onderstaande punten opgenomen.

- Toelichting interne klachtenprocedure;
- Vermelding van de verwachte afwikkelingstermijn;
- Informatie aangesloten geschilleninstantie.

#### **4 Behandeling van de klacht**

De behandeling van de klacht bestaat uit een aantal stappen die hieronder verder beschreven staan. De klacht wordt behandeld volgens het principe van hoor en wederhoor. De beoordelaar dient zowel de betreffende medewerker als relatie te horen.

- Bestuderen dossier.
- Horen behandelaar. Bespreken van de klacht met de betrokken medewerker.
- Nadere informatie bij relatie. Het verzamelen van nadere informatie en toelichting van de relatie.
- Formuleren standpunt. Formuleren van een helder en duidelijk standpunt rekening houdend met de verzamelde gegevens.
- Schriftelijke vastlegging standpunt. Vastleggen van het standpunt op het klacht begeleidingsformulier.

#### **5 Schriftelijke communicatie besluit**

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan de relatie meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. In deze brief wordt ook aangegeven aan welke instantie de relatie zich kan wenden indien hij het oneens is met de beslissing.

#### **6 Relatie akkoord?**

Eén week na het versturen van de beslissingsbrief wordt relatie (telefonisch of per e-mail) benaderd om te informeren of deze met de beslissing akkoord gaat. Indien relatie niet tevreden is met de beslissing en de klacht voorlegt aan:

- Burgerrechter
- Ombudsman / Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Wij erkennen bindend besluit niet, in verband met mogelijke belemmering voor beide partijen om de aangelegenheid aan de Burgerrechter voor te leggen.**