

## **Klachtenprocedure**

### **Inleiding**

Bijdevaate Assuradeuren besteedt voortdurend grote zorg aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Als dat zo is, dan horen we dat graag van u, want klachten over onze dienstverlening nemen wij zéér serieus.

### **Definitie klacht**

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Bijdevaate Assuradeuren of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Bijdevaate Assuradeuren werkzaamheden heeft verricht.

### **Schriftelijke indiening van klachten**

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klant teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (via ons klachtenformulier, per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief moet gericht worden aan de directie van Bijdevaate Assuradeuren, Postbus 26, 4300 AA Zierikzee of [info@bijdevaateassuradeuren.nl](mailto:info@bijdevaateassuradeuren.nl)

Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van Bijdevaate Assuradeuren.

### **Coördinatie en behandeling van klachten**

Bijdevaate Assuradeuren heeft een klachtencoördinator aangesteld die de klacht in behandeling neemt. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken is/zijn bij de betreffende zaak

### **Bevestiging**

De klant ontvangt binnen zeven dagen een bevestiging.

### **Inhoudelijke behandeling van de klacht**

De inhoudelijke behandeling van de klacht door de klachtencoördinator wordt binnen 14 dagen afgerond. De klant ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, kan de klant de volgende vervolgstappen nemen:

## **VERVOLGSTAPPEN**

### **Kifid**

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen, 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](http://www.kifid.nl).

Gegevens Kifid  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 - 333 89 99  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Kifid nummer: 300002110

#### **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](http://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](http://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.