Klachtenprocedure Onderlinge Brandverzekering Steenwijkerwold

Klachten

Bent u niet tevreden over ons of voldoet iets niet aan uw verwachting. Dan horen wij dat graag van u. Wij willen graag iedere klacht naar tevredenheid oplossen.

Hoe dient u uw klacht in?

Klachten kunnen telefonisch, per brief of digitaal worden doorgegeven. Wel is het van belang om uw klacht zo volledig mogelijk te omschrijven.

Welke gegevens hebben wij van u nodig?

Om uw klacht te kunnen behandelen hebben wij een aantal gegevens van u nodig. Wij verzoeken u om deze gegevens bij uw klacht te vermelden of bij de hand te hebben wanneer u telefonisch contact met ons opneemt.

- Uw naam, adres en telefoonnummer waarop u bereikbaar bent;
- Een omschrijving van de klacht;
- Eventuele bijlagen om uw klacht te onderbouwen;
- Welke oplossing u voorstelt.

Wanneer kunt u antwoord van ons verwachten?

Binnen twee werkdagen nadat wij de klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging. De directie zal vervolgens contact met u opnemen om samen te zoeken naar een oplossing.

Klachtbehandeling

Nadat wij de klacht in behandeling hebben genomen krijgt u binnen drie weken een schriftelijke reactie van de directie. Wanneer deze termijn niet haalbaar blijkt te zijn, dan zullen wij u hierover tijdig schriftelijk berichten met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

In onze schriftelijke reactie informeren wij u over ons standpunt. Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Na elke klacht bekijken wij of wij herhaling van dit type klachten kunnen voorkomen. Soms geeft een klacht aanleiding om een product of dienst aan te passen. Als dat in uw situatie geldt, dan zullen wij u hierover berichten.

Klachtendossier

Voor elke klacht maken wij een klachtendossier op. De volgende gegevens worden hierin opgenomen:

- De NAW gegevens van de klager;
- De indieningsdatum van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht;
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De bewaartermijn van een afgehandeld dossier.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Bent u niet tevreden over hoe wij uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt uw klacht bij het Kifid indienen nadat u eerst onze klachtenprocedure heeft doorlopen. Wij zijn bij het Kifid aangesloten onder nummer 200.000417 en hebben ons verplicht ons neer te leggen bij de uitspraak die het instituut doet. Meer informatie vindt u op de website van het Kifid.