

Klachtenprocedure Van der Laan Verzekeringen BV

1. Doelstelling

Het voeren van een adequate klachtenbehandeling zodat:

- klachten optimaal bijdragen aan ons streven tot het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- wordt voldaan aan de wettelijke eisen (Wet Financiële Toezicht).

2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De directie is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten;

De medewerker die de klacht heeft aangenomen/ontvangen is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenformulier en de overdracht aan de directie.

3. Verwijzingen

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Klachtenformulier (OR-FO-401)

Bevestigingsbrief (OR-OD-401)

Klachtenregistratie (OR-OD-402)

Dossiervorming (OR-OD-403)

4. Werkwijze

4.1 Omschrijving klacht

Iedere (schriftelijke) melding of reactie van een klant waaruit blijkt dat niet aan zijn verwachting is voldaan (dit kunnen zowel klachten zijn die betrekking hebben op onze dienstverlening alsmede op door ons ingeschakelde derden, bijvoorbeeld verzekeraars).

4.2 Indienen van klachten

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij één van onze medewerkers. Naar aanleiding van de ingediende klacht wordt door de medewerker die de klacht heeft aangenomen/ontvangen direct een klachtenformulier ingevuld. Dit formulier wordt dezelfde dag, samen met eventuele bijlagen, doorgestuurd naar de adjunct directeur. De adjunct directeur 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.

4.3 Dossiervorming

Klachten worden toegevoegd aan de klachtenmap welke door de adjunct directeur wordt bewaard. Klachten worden op alfabetische volgorde (naam klager) opgeborgen en gedurende minimaal 7 jaar, na indienen van de klacht, bewaard. Daarna wordt het dossier vernietigd.

4.4 Behandeling van klachten

De adjunct directeur onderzoekt de klacht, eventueel in overleg met de klager en de betrokken medewerker(s). Binnen twee weken na binnenkomst van de klacht neemt de adjunct directeur een standpunt in met betrekking tot de ingediende klacht en stelt (of laat dit doen) de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk).

4.5 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 adjunct directeur ingenomen standpunt, de kwestie aanhangig gemaakt bij onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

4.6 Geschillen

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van de klacht, dan probeert de adjunct directeur in een persoonlijk gesprek tot een oplossing te komen. Mocht een oplossing niet tot de mogelijkheden behoren dan wordt de klager erop gewezen dat hij de klacht kan indienen bij het KiFiD, Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Bemiddeling door het Klachteninstituut is gratis, voor een bindend advies (wij hebben ons geconformeerd aan een bindend advies).

Van der Laan Assuradeuren B.V.
Oldambtplein 6
9671 PP Winschoten