

## **Klachtenprocedure du Gardijn Verzekeringen**

### **INLEIDING**

Iedereen die tijdens het behandelen van een dossier binnen onze dienstverlening niet tevreden is met de manier waarop dit dossier wordt behandeld door iemand die voor du Gardijn Verzekeringen werkt kan hiervoor deze klachtenprocedure volgen. Degene wordt hierna de 'indiener' genoemd. De klacht kan in dit geval betrekking hebben op de dienstverlening, bijvoorbeeld prestaties, adviezen en beslissingen, gemaakt of genomen door één van onze medewerkers of ingeschakelde medewerkers. Iedere medewerker kan dus ontvanger van een klacht zijn. Indien een klacht zich voordoet zal dit ten aller tijde eerst door de medewerker zelf worden opgepakt. De medewerker zal proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem weg te nemen. Indien dit niet voldoende zou zijn dan kan de indiener onderstaande officiële klachtenprocedure volgen.

### **WIJZE VAN INDIENEN**

De officiële klacht kan schriftelijk worden ingediend met eventuele bijlagen via:

Du Gardijn Verzekeringen BV

T.a.v. Klachtenafhandeling

Postbus 298

7500 AT ENSCHEDE

Indien de klacht is ingediend zal er binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging worden verzonden met daarin de naam van de klachtenbehandelaar en de geschatte termijn voor een officiële reactie.

Onder een klacht wordt verstaan, iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is gelet de teleurstelling bij de klant dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van een financiële dienstverlener.

## **KLACHTENBEHANDELING**

Voor een goede en zo snel mogelijke afhandeling van de klachten worden onderstaande stappen opgevolgd:

1. Wanneer iemand probeert een klacht telefonisch of mondeling in te dienen zal de indiener altijd worden gevraagd de klacht alsnog schriftelijk te melden. Als een klacht binnenkomt zal deze altijd aan de directeur worden voorgelegd.
2. De directeur ontvangt de klachten en deze zullen worden geregistreerd in het klachtenoverzicht per jaar.
3. Afhankelijk van de aard en ernst van de klacht wijst de directeur een klachtenbehandelaar aan. Organisatorische klachten zullen door de Interne coördinator worden opgepakt, indien het een inhoudelijke klacht betreft zal dit door een collega worden opgepakt of indien noodzakelijk bij een extern persoon met voldoende verstand van zaken. De klachtenbehandelaar ontvangt de klacht en eventuele bijlagen. De directeur is ook bevoegd om zelf de klacht te behandelen.
4. De behandelaar zal de klacht op de volgende punten oppakken en terugkoppelen:
  - a. Hoor en wederhoor toepassen tussen alle betrokken partijen.
  - b. Het beoordelen van de klacht en inventariseren welke wijzigingen er binnen de organisatie/werkwijze of andere zaken in gang moet worden gezet.
  - c. Bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is
  - d. Het opstellen van een schriftelijke reactie
5. De klachtenbehandelaar zal de reactie voorleggen aan de directeur welke uiteindelijk een terugkoppeling zal geven aan de indiener.
6. De indiener van de klacht ontvangt in ieder geval binnen 2 maanden na het indienen van de klacht een reactie.
7. Indien de klacht een incident betreft zal de directeur dit binnen 2 weken melden aan de indiener.

8. Betreft de klacht een aanpassing in de werkwijze dan zal de directeur dit binnen 2 weken na reactie implementeren binnen de organisatie.
9. Zodra de reactie en de vervolgacties volledig zijn afgerond zal de klacht worden gearchiveerd. Indien de klacht privacygevoelige informatie bevat, zullen deze worden verwijderd uit de klacht alvorens deze zal worden gearchiveerd.
10. De Intern coördinator zal de klachten jaarlijks evalueren en waar nodig rapporteren inclusief de aanbevelingen om lange termijn problemen voor te blijven.

### **KLACHT NIET NAAR WENS AFGEHANDELD**

Indien de indiener zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, dan kan hij dit telefonisch melden bij de behandelaar. De indiener krijgt de mogelijkheid om de klacht toe te lichten waarbij er door de behandelaar wordt bepaald of de klacht opnieuw in behandeling zal worden genomen, hierna wordt er een tweede behandelaar aangewezen door de directeur die bovengenoemde procedure ook zal volgen.

Is er na deze procedure nog geen afhandeling naar tevredenheid van de indiener en is er sprake van een blijvend geschil dan kan de indiener binnen 3 maanden een klacht indienen bij het [Klachteninstituut Financiële Dienstverlening](#) (Kifid). Dit kan per e-mail ([consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)) of schriftelijk:

Kifid

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Het Kifid zal de klacht verder in behandeling nemen conform de door hen te volgen procedure.

## **VRAGEN**

Heeft u vragen over dit klachtenreglement of de behandeling van uw klacht? Stuur dan een e-mail naar [info@dugardijn.nl](mailto:info@dugardijn.nl) of neem telefonisch contact op.