

Klachtbehandelingsprocedure

Onderlinge Brandwaarborg Vereniging Giethoorn
U.A.



INHOUD

Inleiding..	2
Artikel 1 Begrippen	2
Artikel 2 In welke gevallen deze procedure wordt gevolgd.....	3
Artikel 3 Kennis over deze procedure	3
Artikel 4 Doel van de procedure.....	3
Artikel 5 Wijze van indienen van een klacht.....	3
Artikel 6 Wie een klacht behandelt.....	3
Artikel 7 Omgang met een klacht.....	4
Artikel 8 Inhoud van het klachtdossier	4
Artikel 9: Wat een klager kan doen als deze niet tevreden is over het standpunt van de maatschappij.....	5

INLEIDING

Met deze klachtbehandelingsprocedure informeert het bestuur hoe het lid een klacht kan indienen en wat het lid kan verwachten hoe het bestuur de klacht zal behandelen.

ARTIKEL 1 BEGRIPPEN

- 1.1 Verzekeraar: Onderlinge Brandwaarborg Vereniging Giethoorn u.a.
- 1.2 Lid: Degene met wie of waarmee de Onderlinge een verzekering afsluit.
- 1.3 Klacht: Een uiting van onvrede gerelateerd aan de verzekeringsovereenkomst welke is afgesloten tussen het lid en de Onderlinge
- 1.4 Klachtbehandelaar De klachtbehandelaar is degene die de klacht voor de maatschappij behandelt of wel het bestuurslid of medewerker die door het lid direct is benaderd.
- 1.5 Klachtdossier Het klachtdossier is de fysieke of digitale map waarin de klachtbehandelaar gegevens over de klacht verzamelt. In dit dossier bevindt zich de informatie die nodig is om de klacht te behandelen. In artikel 8 van deze procedure staat omschreven welke gegevens het klachtdossier minimaal bevat.
- 1.6 Klachtprocedure De klachtprocedure is de manier waarop de Onderlinge een klacht behandelt. In de procedure staat stap voor stap beschreven wat de maatschappij met een klacht doet.

ARTIKEL 2 IN WELKE GEVALLEN DEZE PROCEDURE WORDT GEVOLGD

Deze procedure wordt gevolgd bij de klachtbehandeling voor leden (zakelijk en particulier).

ARTIKEL 3 KENNIS OVER DEZE PROCEDURE

De Onderlinge draagt er zorg voor dat zijn klachtbehandelaars op de hoogte zijn van de inhoud van deze klachtenprocedure.

ARTIKEL 4 DOEL VAN DE PROCEDURE

Het doel van deze procedure is een klantgerichte klachtbehandeling. Deze procedure verheldert wat een lid mag verwachten wanneer deze een klacht indient.

ARTIKEL 5 WIJZE VAN INDIENEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan schriftelijk of via de mail worden ingediend. Indien een lid een klacht vertrouwelijk aan een bestuurslid wil melden, dan kan hij/zij dit in de adressering kenbaar maken of het bestuurslid direct benaderen.

ARTIKEL 6 WIE EEN KLACHT BEHANDELT

De Onderlinge draagt zorg voor dat de klachtbehandelaar niet betrokken is geweest bij het onderwerp waarover een klacht is ingediend.

Als een klacht al een keer is behandeld, hoeft dat niet opnieuw te gebeuren. Hetzelfde geldt als een klacht gaat over een geschil dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of een andere geschilleninstantie de klacht behandelt of heeft behandeld. Of een burgerlijk rechter. Een klager krijgt hierover bericht als diens klacht om een van deze redenen niet wordt behandeld.

ARTIKEL 7 ONGANG MET EEN KLACHT

Als de Onderlinge een klacht ontvangt dan gaat de klachtbehandelaar daar zorgvuldig mee om en zorgt deze voor een adequate afhandeling. Daartoe behoort het volgende:

De klachtbehandelaar:

- neemt een klacht serieus en bespreekt met de klager hoe de klacht kan worden opgelost. Daarbij vraagt de klachtbehandelaar welke oplossing de klager wenst.
- geeft duidelijk aan in welke stappen hij of zij de klacht behandelt. De klager hoort of leest welke stappen dat zijn.
- geeft aan waarom hij of zij de klacht toewijst of afwijst. Hij of zij onderbouwt dit met duidelijke argumenten.
- streeft ernaar om binnen twee weken na ontvangst van een klacht te reageren. Als de klachtbehandelaar na twee weken nog geen definitief antwoord kan geven, bijvoorbeeld omdat de klacht complex is, dan ontvangt de klager bericht van de Onderlinge over wanneer deze wél een inhoudelijk antwoord kan verwachten. Bij een complexe klacht reageert de Onderlinge uiterlijk binnen 12 weken na ontvangst van de klacht.
- herstelt zo mogelijk gemaakte fouten. Als dat kan, onderneemt de klachtbehandelaar actie om te voorkomen dat dezelfde fouten opnieuw worden gemaakt.
- beantwoordt de vragen die een klager over de klachtbehandeling heeft.
- Als een klager dat wil, mag deze zien wat er in het klachtdossier staat. Hoe dit kan worden bekeken staat in de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeraars die de Onderlinge tevens volgt.

ARTIKEL 8 INHOUD VAN HET KLACHTDOSSIER

Een klachtdossier bevat minimaal de volgende gegevens:

- naam, adres en woonplaats van de klager (NAW-gegevens);
- op welke datum de klacht is ontvangen;
- een klachtomschrijving.

Nadat de Onderlinge zich een mening heeft gevormd over een klacht wordt het volgende aanvullend in het dossier vermeld:

- het standpunt van de maatschappij;
- de informatie en correspondentie op grond waarvan de maatschappij het standpunt heeft ingenomen;
- op welke datum de behandeling van de klacht is afgesloten.

ARTIKEL 9: WAT EEN KLAGER KAN DOEN ALS DEZE NIET TEVREDEN IS OVER HET STANDPUNT VAN DE MAATSCHAPPIJ

Als een klager niet tevreden is over het standpunt van de maatschappij, kan deze bezwaar aantekenen bij het bestuur. De klager wordt hierop gewezen in het bericht waarin de maatschappij zijn standpunt geeft. De klager kan vervolgens bezwaar maken tegen dit standpunt.

Als het bestuur tot een besluit komt waarmee klager het niet eens is, dan kan deze een klacht indienen bij het Kifid. Dat moet binnen drie maanden nadat de klager het standpunt (op bezwaar) heeft ontvangen. De Onderlinge geeft dit schriftelijk aan bij het besluit over de klacht. Daarbij wordt ook vermeld dat de klager zich desgewenst tot een rechter kan wenden.