

## Interne Klachtenprocedure Assurantie- & Hypotheekadviesburo Boeren



Hieronder vind u een overzicht van de interne klachtenprocedure zoals deze bij ons kantoor wordt gehanteerd.

### 1 Klacht

Om een klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen; altijd schriftelijk, voorzien van klantgegevens, omschrijving van de klacht, handtekening van de klant en voorzien zijn van datum.

### 2 Klacht registreren

Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister. Per klacht worden de volgende gegevens opgenomen in het klachtenregister:

- Registratienummer klacht
- Naam klant, telefoonnummer en klantnummer
- Omschrijving van de klacht
- Datum van binnenkomst, bevestigingsbrief en standpunt

Naast het klachtenregister wordt er voor elke klacht een begeleidingsformulier aangemaakt. Op dit formulier worden de volgende gegevens ingevuld:

- Klachtregistratienummer
- Datum binnenkomst klacht
- Klantgegevens (naam, adres, telefoonnummer, e-mail, klantnummer)
- Klachtgegevens (polisnummer, medewerker)
- Behandelaar van de klacht, functie en omschrijving klacht
- Standpunt en motivatie
- Datum standpunt en datum versturen aan klager
- Relevante documenten
- Klant berust in beslissing ja/nee
- Eventuele verdere stappen en uitkomst daarvan
- Wijze van uitvoering van de uitkomst
- Datum afsluiten van klacht

Als de klacht is afgehandeld wordt de klacht met het klachtbegeleidingsformulier gearhiveerd in het klantdossier. Via het klantregister kan men de klacht terugvinden. De klacht wordt na afhandeling minimaal 1 jaar bewaard.

### 3 Bevestigingsbrief

De klant wordt schriftelijk geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen via een standaard bevestigingsbrief. Deze bevestiging wordt binnen drie werkdagen nadat de klacht is ontvangen verstuurd. In de bevestigingsbrief wordt uitleg gegeven over:

- Toelichting interne klachtenprocedure
- Vermelding van de afwikkelingstermijn (10 werkdagen)
- Informatie aangesloten geschilleninstantie

#### 4 Behandeling van de klacht

De behandeling van de klacht bestaat uit een aantal stappen die hieronder verder beschreven staan. Er zijn twee regels waarmee men bij het starten van de behandeling rekening dient te houden. Deze regels zijn:

- De klacht mag niet worden beoordeeld door de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, respectievelijk zijn werkzaamheden.
- De klacht wordt behandeld volgens het principe van hoor en wederhoor. De beoordelaar dient zowel de betreffende medewerker als de klant te horen.

De behandeling ziet er als volgt uit:

- Bestuderen dossier.
- Horen behandelaar. Bespreken van de klacht met de betrokken medewerker.
- Nadere informatie bij klant. Het verzamelen van nadere informatie en toelichting over de klacht.
- Formuleren standpunt. Formuleren van een helder en duidelijk standpunt op basis van de verzamelde gegevens.
- Schriftelijke vastlegging standpunt. Vastleggen van het standpunt op het klachtbegeleidingsformulier.

#### 5 Schriftelijke communicatie besluit

Het uiteindelijke standpunt wordt schriftelijk aan de klant meegedeeld. In deze beslissingsbrief wordt het standpunt onderbouwd met feiten en argumenten. In deze brief wordt ook aangegeven aan welke instantie de klant zich kan wenden indien hij het oneens is met de beslissing.

#### 6 Klant akkoord?

Twee dagen na versturen van de beslissingsbrief wordt de klant telefonisch benaderd om te informeren of de klant met de beslissing akkoord gaat. Indien de klant niet tevreden is met de beslissing en hij de klacht voorlegt aan het Klachteninstituut wordt hier volledige medewerking aan gegeven.

**Assurantie- & Hypotheekadviesburo Boeren**  
**Dorpsstraat 80**  
**4711 NJ Sint Willebrord**  
**Telefoon 0165-383251**  
**info@boeren-assurantien.nl**