



NVGA MODEL KLACHTENPROCEDURE EN RAPPORTAGE

Definitie klacht

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van de Gevolmachtigde Agent of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van de Gevolmachtigde Agent werkzaamheden heeft verricht.

Schriftelijke indiening van klachten

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost. Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief moet gericht worden aan de directie van het volmachtbedrijf.

De klachtenprocedure staat vermeld op de website van de Gevolmachtigde Agent.

Voor de goede orde gaat het hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van het volmachtbedrijf.

Coördinatie en behandeling van klachten

De Gevolmachtigde Agent stelt een klachtencoördinator aan. De Gevolmachtigde Agent legt in de klachtenprocedure vast door wie de klacht wordt behandeld. Dat kan de directie zijn maar ook een speciale klachtencommissie. De klacht wordt niet behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken zijn bij de betreffende zaak.

Bevestiging aan klager

De klager ontvangt binnen 7 dagen een bevestiging. Klager wordt gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid, respectievelijk Ombudsman Zorgverzekeringen wanneer het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

De inhoudelijke behandeling van de klacht door de directie of speciale klachtencommissie wordt binnen 14 dagen afgerond. Klager ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt klager gewezen op de mogelijke vervolgstappen.

Vervolgstappen

Kifid

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen van de Gevolmachtigde Agent, kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen. (Dit geldt niet voor een klacht over ziektekosten).

Indien het geschil niet door bemiddeling van de Ombudsman tot een bevredigende oplossing is gebracht, is het mogelijk om binnen drie maanden na het advies van Ombudsman, de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie van het Kifid. Uitzonderingen daargelaten, moet dan wel meer dan € 100,- in het geding zijn. De Geschillencommissie doet meestal een bindende uitspraak voor beide partijen. De behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kost € 50,- en als het Kifid de klacht ongegrond heeft bevonden, zijn de kosten € 100,-.

Accepteert klager de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de laatste instantie van het Kifid, de Commissie van Beroep, worden ingediend. Meer informatie staat op www.kifid.nl.

Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: (070) 333 89 99
Internet : www.kifid.nl

Ombudsman zorgverzekeringen

Wanneer de klacht betrekking heeft op een zorgverzekering kan de klacht worden ingediend bij de onafhankelijke Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) te Zeist. Alle klachten worden daar in principe eerst behandeld door de Ombudsman Zorgverzekeringen. Deze probeert via een bemiddelingstraject een oplossing te vinden voor het probleem. Is dat traject niet succesvol geweest, dan kan de klacht vervolgens worden voorgelegd aan de SKGZ. De SKGZ zal op basis van de beschikbare informatie een bindend advies uitbrengen. Bindend wil zeggen dat zowel klager als de gevolmachtigde agent zich aan dit advies dienden te houden. Voor het in behandeling van de zaak wordt een entreegeld van € 37,- gevraagd. Meer informatie staat op www.skgz.nl

Gegevens SKGZ

De Ombudsman en de SKGZ zijn beiden te bereiken via:
Postbus 291
3700 AG Zeist
Telefoon: (030) 698 83 60
Internet : www.skgz.nl

Rechter

Tenslotte is het mogelijk om na behandeling van de klacht door de SKGZ deze voor te leggen aan de burgerlijke rechter. Deze beoordeelt de zaak niet opnieuw maar voert een beperkte toets uit naar de inhoud en de totstandkoming van het bindend advies.

Klachtenrapportage

Enmaal per jaar stelt de Gevolmachtigde Agent ten behoeve van de volmachtgevers een klachtenrapportage op. De klachtenrapportage over een kalenderjaar wordt verstrekt in het eerste kwartaal van het volgende jaar.

| | |
|---------------------------|--|
| Naam Gevolmachtigde Agent | |
| Naam Klachtencoördinator | |
| Kalenderjaar | |
| Datum klachtenrapportage | |

| Uitkomst klachten naar indiener | Totaal | Nog niet afgehandeld | Afgehandeld door | Tijdige reactie |
|---------------------------------|--------|----------------------|------------------|-----------------|
| Verzekeringnemer/verzekerde | | | | |
| Tegenpartij | | | | |
| Bemiddelaar | | | | |
| Expert/Taxateur/Inspecteur | | | | |
| Kifid/Ombudsman | | | | |
| Overig | | | | |

| Uitkomst klachten naar onderwerp | Totaal | Nog niet afgehandeld | Afgehandeld door | Tijdige reactie |
|----------------------------------|--------|----------------------|------------------|-----------------|
| Hoogte premie | | | | |
| Polisvoorwaarden | | | | |
| Incasso | | | | |
| Excasso | | | | |
| Afhandeling schade | | | | |
| Administratief | | | | |
| Expertise/Taxatie/Inspectie | | | | |

| Klacht heeft betrekking op | Totaal | Nog niet afgehandeld | Afgehandeld door | Tijdige reactie |
|----------------------------|--------|----------------------|------------------|-----------------|
| Performance gevolmachtigde | | | | |
| Performance maatschappij | | | | |

Afgehandeld door Gevolmachtigde of maatschappij
Tijdige reactie is binnen 14 dagen bericht naar klager

Klachteninventarisatie

Periodiek, minimaal eens per half jaar inventariseert de directie de ingediende klachten. Indien trends zijn waar te nemen worden maatregelen getroffen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.