

Klachtenregeling

Hieronder vindt u een overzicht van de interne klachtenprocedure zoals deze bij KMU Verzekeringen wordt gehanteerd.

1 Klacht

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van onze klanten. Klachten kunnen zowel schriftelijk, per e-mail als telefonisch zowel rechtstreeks, via de aandeelhouder, als via onze uitbestedingpartners worden ingediend.

2 Klacht registreren

Na de ontvangst van een klacht, wordt deze door de directiesecretaris op de agenda van het eerstvolgende directieoverleg geplaatst.

De directie besluit wie de klacht in behandeling neemt.

Uitgangspunt is dat de directiesecretaris de klacht behandelt, tenzij de klacht op hem betrekking heeft. In dat geval zal een der directieleden de klacht behandelen.

De directiesecretaris zal de klachten vastleggen en de voortgang bewaken.

3 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 medewerker¹ 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
- Informatie opvragen en horen van de betrokken medewerker²
- Nadere informatie bij klant. Het verzamelen van nadere informatie en toelichting over de klacht.
- Eventueel juridisch advies inwinnen bij Koninklijke Metaalunie
- Formuleren voorstel standpunt. Formuleren van een helder en duidelijk standpunt rekening houdend met de verzamelde gegevens.
- Bespreking van het standpunt in het directieoverleg
- Schriftelijke vastlegging beslissing in notulen directieoverleg.

4 Bevestigingsbrief

De klant wordt schriftelijk geïnformeerd dat de klacht in behandeling is genomen via een standaard bevestigingsbrief. Deze bevestiging wordt binnen 7 werkdagen nadat de klacht is ontvangen verstuurd. In de bevestigingsbrief wordt er uitleg gegeven over:

- Toelichting interne klachtenprocedure
- Vermelding van de afwikkelingstermijn – afhankelijk van de complexiteit van de klacht (streefdatum: 10 werkdagen)

¹ Waar medewerker staat, wordt ook de medewerker van de uitbestedingspartners bedoeld.

² Als sprake is van een medewerker bij een uitbestedingspartner, wordt informatie opgevraagd bij de contactpersoon van KMUV bij de uitbestedingspartner.

5 Schriftelijke communicatie beslissing

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?

Een week na versturen van de beslissingsbrief wordt de klant telefonisch benaderd om te informeren of de klant met de beslissing akkoord gaat. Indien de klant zich niet neerlegt bij de beslissing en hij de klacht voorlegt aan de rechter, Klachteninstituut³, werkgeversorganisatie waarbij de verzekerde is aangesloten of enig andere instantie wordt hier volledige medewerking aan gegeven.

³ KMU Verzekeringen is niet aangesloten bij Kifid, aangezien deze geen klachten van zakelijke klanten in behandeling neemt. Zodra er een klachteninstituut voor zakelijke klanten is, zal KMU Verzekeringen zich daarbij aansluiten.