

Procedure
Klachtenbehandeling

Datum	10-10-2005
Eigenaar	Nederlandsche Verzekerings Onderneming BV – C. Besters
Laatste wijzigingsdatum	28-06-2017
Naam	PR – 16 Procedure klachtenbehandeling
Versienummer	2
Documentlocatie	Mijn Wft Assist/klachten

Doel

- Eenduidige afwikkeling van klachten door hiertoe verantwoordelijke functionarissen;
- Het formaliseren van de afhandeling van klachten om op deze wijze ook te kunnen leren van de ingediende klachten.

Definities

Klacht: Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede door een klant of prospect inzake door N.V.O. Verzekeringen gevolgde werkwijzen of door gedragingen van medewerkers. Een klacht is onder andere herkenbaar aan:

- het woord klacht of een synoniem daarvan wordt gebruikt;
- de klant of prospect geeft in krachtige bewoordingen aan het niet met iets eens te zijn;
- N.V.O. Verzekeringen of een van haar medewerkers wordt een bepaald handelen, nalaten of gedrag verweten.

In de zin van deze procedure worden niet als klacht beschouwd:

- klachten inzake premieverhogingen;
- klachten inzake (de aanpassing van) voorwaarden;
- het niet toekennen van een schade-uitkering;
- het niet accepteren van een verzekering;
- klachten inzake het handelen van een provinciale verzekeraar.

Wel geldt dat het handelen of nalaten rondom deze punten in een klacht kan resulteren.

Klachtencoördinator: de klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het bevestigen, behandelen en afwickelen van de ontvangen klacht inclusief de interne rapportage in het klachtendossier

Algemeen directeur : J.L. de Man

Gerelateerde procedures

Niet van toepassing.

Beschrijving procedure/stroomschema

Activiteit/handeling	Beschrijving
Aanmaken klachtendossier	Voor elke klacht wordt door de algemeen directeur een speciaal klachtendossier aangemaakt. Gezien de consequenties die een klacht kan hebben is het van groot belang dat de dossieropbouw zorgvuldig gebeurt. Dit betekent dan ook dat alle zaken die zich rondom de klacht afspelen in het dossier opgenomen worden. Bij klachten wordt er <u>geen gedeeltelijk elektronisch dossier</u> gevormd.

Verzenden ontvangstbevestiging	De ontvangst van een klacht wordt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht <u>schriftelijk</u> bevestigd aan de indiener van de klacht door de directeur.
Informereren betrokken medewerker en afdelingshoofd	De betrokken medewerker en het afdelingshoofd worden over de ontvangst van een klacht geïnformeerd door de algemeen directeur.
Beoordelen klacht	De algemeen directeur beoordeelt de klacht en bepaalt of er voldoende informatie beschikbaar is om de klacht inhoudelijk te kunnen behandelen en of de beroepsaansprakelijkheids-verzekeraar moet worden geïnformeerd.
Opvragen aanvullende informatie bij klant	Indien er onvoldoende informatie is om de klacht in behandeling te nemen wordt contact gezocht met de indiener van de klacht. Indien dit contact persoonlijk of telefonisch plaats vindt, wordt <u>altijd</u> een gespreksbevestiging naar de klager gestuurd.
Wederhoor betrokken medewerker	De algemeen directeur hoort de lezing van de betrokken medewerker. Bij minder ernstige klachten (dit ter beoordeling van de algemeen directeur) moet de medewerker zelf ook een <u>inhoudelijke</u> uitwerking van de klacht en eventueel bijbehorende oplossing aandragen voor de algemeen directeur.
Raadplegen afdelingshoofd	Het afdelingshoofd wordt door de algemeen directeur geraadpleegd met als basis de informatie die van diens medewerker verkregen is. Bij zwaardere klachten (dit ter beoordeling van de algemeen directeur) moet het afdelingshoofd, <u>en niet de medewerker</u> , een <u>inhoudelijke</u> uitwerking van de klacht en eventueel bijbehorende oplossing aandragen voor de directeur.
Besluit	De algemeen directeur informeert de klager schriftelijk over de beslissing ten aanzien van de klacht. Lukt het de algemeen directeur niet binnen de gestelde termijn voldoende informatie van derden te verzamelen, wordt de klager hiervan zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld en wordt de termijn verlengd. Klager dient uiterlijk 6 weken na indienen van de klacht de beslissing te ontvangen.
Beroep	Geeft klager aan niet tevreden te zijn onderbouwd met argumenten, weegt de algemeen directeur deze argumenten en informeert de klager schriftelijk over het al dan niet gewijzigde standpunt. Voor het geval de ontevredenheid van de klant niet is weggenomen, wordt de klant in deze schriftelijke reactie gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de Burgerlijke rechter. Van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening wordt het adres, website, de beroepstermijn en het aansluitnummer van de onderneming waartegen de klacht wordt ingediend, vermeld.

Nemen benodigde acties	Indien de klacht gegrond verklaard wordt zullen er waarschijnlijk acties genomen moeten worden. Bijvoorbeeld om de ontstane situatie te herstellen. De acties worden door het afdelingshoofd genomen. De algemeen directeur bewaakt dat de acties genomen worden.
Afsluiten klachtendossier	Nadat de acties genomen zijn, dan wel nadat de klager geïnformeerd is over het feit dat de klacht niet gegrond is verklaard, wordt het klachtendossier gesloten. Het klachtendossier wordt minimaal 5 jaar bewaard.
Doorvoeren leerpunten	De in het advies benoemde leerpunten worden uitgevoerd en teruggekoppeld naar de directie en de interne organisatie.

Zie overige punten indien de klacht een directielid of de klachtencoördinator zelf betreft.

Standaard documenten

Document	Naam en locatie sjabloon	Applicatie
Ontvangstbevestiging klacht	n.v.t.	Word
Gespreksbevestiging naar klant	n.v.t.	Word
Advies aan directie	n.v.t.	Word
Informereren indiener klacht (afwijzing)	n.v.t.	Word
Informereren indiener klacht (toekenning)	n.v.t.	Word

Voortgang en bewaking

Wat	Termijn	Wijze bewaking
Verzenden ontvangstbevestiging	2 werkdagen na ontvangst klacht	Algemeen directeur

Beoordelen klacht	5 werkdagen na ontvangst klacht	Algemeen directeur
Opvragen aanvullende informatie bij klager	2 werkdagen na ontvangst klacht	Algemeen directeur
Wederhoor betrokken medewerker	2 werkdagen na ontvangst klacht	Algemeen directeur
Toe- of afwijzen klacht	14 werkdagen na ontvangst klacht	Algemeen directeur
Informereren indiener klacht	14 werkdagen na ontvangst klacht	Algemeen directeur
Beroep van de klager	5 werkdagen na schriftelijk besluit omtrent de klacht	Algemeen directeur

Te produceren informatie voor directie:

Is bij N.V.O. B.V. niet van toepassing, omdat het aantal klachten over de jaren heen zeer beperkt is en de directie de klachten zelf behandelt en beheert.

- Totaal aantal klachten;
- Aantal klachten naar afdeling;
- Aantal toegekende klachten naar afdeling;
- Aantal afgewezen klachten naar afdeling.

Frequentie: één maal per kwartaal

De informatie wordt geproduceerd door de klachtencoördinator.

Taken

Wie	Wat
Algemeen directeur	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden contacten met de klager • Vastleggen/bevestigen oplossing van de klacht • Bewaken acties volgend uit advies • Bewaken realisatie leerpunten • Produceren managementinformatie • Behandelen brieven Stichting Klachteninstituut Verzekeringsbedrijf
Afdelingshoofd	Nemen corrigerende acties

Bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Wie	Wat
Algemeen directeur	Toekennen of afwijzen klacht

Overige punten

- Indien de klacht de directie betreft, zal de algemeen directeur de klacht zelf ook in behandeling nemen en de klacht en de oplossing afstemmen met de verschillende afdelingshoofden.
- Bij afwezigheid van de algemeen directeur (vakantie, langdurige ziekte) worden diens taken overgenomen door de feitelijk leider en Hoofd Boekhouding
- Alleen schriftelijk ingediende klachten worden gezien als klacht in de zin van deze procedure. Dit betekent dan ook dat indien een klacht telefonisch geuit wordt, de klager er actief op gewezen dient te worden dat alleen schriftelijke klachten in behandeling genomen worden.
- Brieven die vanuit het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) ontvangen worden, worden door de algemeen directeur behandeld.
- Alleen de directie is bevoegd het belang van een klacht in te schatten. Dit impliceert dan ook dat de behandeling van alle klachten (die voldoen aan de definitie) volgens de procedure verloopt.
- De beoordeling of een klacht valt onder deze procedure, ligt bij de directie.
- Alle correspondentie wordt verricht namens de directie van N.V.O. B.V.

Flowchart Klachtenbehandeling



