

Definitie klacht

Een klacht is iedere formele uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van Hoeijmakers Assuradeuren BV of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht werkzaamheden heeft verricht voor ons volmachtbedrijf.

Schriftelijke indiening

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. Meestal kunnen we een klacht direct oplossen.

Deze klachtenprocedure is gericht op klachten die schriftelijk (per e-mail of brief) zijn ingediend. De brief of e-mail moet gericht worden aan de directie van Hoeijmakers Assuradeuren BV.

Het gaat hier om klachten die uitsluitend betrekking hebben op de activiteiten van Hoeijmakers Assuradeuren BV.

Coördinatie en behandeling

Roger Hilkens is onze klachtcoördinator, een klacht wordt door hem direct geregistreerd. Hij behandelt de klacht of wijst een medewerker aan die de klacht gaat behandelen. Ook kan een klacht, afhankelijk van de aard en/of de omvang, overgedragen worden aan de directie. Een klacht wordt nooit behandeld door de medewerker(s) die direct betrokken is/zijn bij de betreffende zaak.

Bevestiging aan klager

De behandelaar onderzoekt de klacht, vervolgens neemt de hij/zij een standpunt in en stelt de klager hiervan gemotiveerd op de hoogte (dit kan zowel in een persoonlijk gesprek als schriftelijk). Klager wordt gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard of het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Behandelingstermijnen

De klager ontvangt binnen 7 dagen een bevestiging.

De inhoudelijke behandeling van de klacht wordt binnen 14 dagen afgerond.

Klager ontvangt binnen 21 dagen de schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt.

In de motivering wordt klager gewezen op mogelijke vervolgstappen.

Kifid

Binnen drie maanden nadat klager een definitieve reactie heeft gekregen van Hoeijmakers Assuradeuren BV, kan klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijke Ombudsman Financiële Dienstverlening. De ombudsman maakt deel uit van het Kifid en bemiddelt tussen partijen.

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,-, 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

Aansprakelijkheid

Als er een klacht is waaruit aansprakelijkheid van Hoeijmakers Assuradeuren BV zou kunnen voortvloeien, wordt onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar hierover geïnformeerd.

Registratie en analyse

Onze klachtencoördinator zorgt voor registratie en analyse van de klachten en fouten.

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.