

## U heeft een klacht

Wij vinden het belangrijk, dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het zijn dat u teleurgesteld bent of niet te tevreden bent. Mocht dit zo zijn, dan horen wij dit graag. Geef uw klacht of uiting van onvrede aan ons door, zodat wij u hiermee kunnen helpen.

### Klachtenprocedure

#### Hoe dient u een klacht in?

- Dien schriftelijk uw klacht in bij de directie via [info@klgnomden.nl](mailto:info@klgnomden.nl) of per post naar Reeweg 144, 3343 AP te Hendrik Ido Ambacht t.a.v. Klachtenregistratie

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

#### Wat gebeurt er als ik een klacht indien?

- Wij stellen een klachtencoördinator aan. 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.
- U ontvangt binnen uiterlijk 7 dagen een bevestiging. U wordt gewezen op de mogelijke vervolgstappen richting Kifid, respectievelijk Ombudsman Zorgverzekeringen wanneer het niet lukt om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- De inhoudelijke behandeling van de klacht door de directie of speciale klachtencommissie wordt binnen 14 dagen afgerond. U ontvangt binnen 21 dagen een schriftelijke motivering van het ingenomen standpunt. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, wordt u gewezen op de mogelijke vervolgstappen.

#### Wat zijn mogelijke vervolgstappen?

- *Kifid*

Binnen drie maanden nadat u een definitieve reactie heeft gekregen van ons, 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).

- Geschillencommissie Kifid

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 u 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](http://www.kifid.nl).

#### *Gegevens Kifid*

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