

## *Doel klachtenprocedure*

Als klant van Blaak Verzekeringen mag u vertrouwen op een uitstekende dienstverlening. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen waarbij uw vertrouwen in ons een deuk oploopt. U bent bijvoorbeeld ontevreden over de manier waarop wij uw belangen hebben behartigd.

Wij stellen het in dat geval op prijs wanneer u uw ongenoegen aan ons kenbaar maakt. Alleen dan kunnen wij proberen het onderling vertrouwen weer te herstellen en te versterken, zodat we in de toekomst uw belangen optimaal kunnen blijven behartigen.

Met deze doelstelling heeft Blaak Verzekeringen een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure draagt zorg voor een juiste afhandeling van klachten die betrekking hebben op Blaak Verzekeringen of één van haar medewerkers en geeft aan wat betrokkenen van elkaar mogen verwachten en binnen welke termijn.

## *Wij maken onderscheid tussen formele en informele klachten*

### **Informele klachten**

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. U maakt uw klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Mogelijk ontvangt u hierover nog een bevestigingsbericht. Mocht via deze weg echter geen oplossing geboden (kunnen) worden die naar tevredenheid is van betrokkenen, dan kan besloten worden tot het indienen van een formele klacht.

### **Formele klachten**

Formele klachten zijn klachten die niet snel, eenvoudig en naar tevredenheid van betrokken partijen kunnen worden opgelost. U wordt in dat geval verzocht uw klacht schriftelijk in te dienen bij de directie van Blaak Verzekeringen, Heumenseweg 3, 6603 CW, Wijchen t.a.v. Directie Blaak Verzekeringen, of via e-mail naar [directie@blaak.nl](mailto:directie@blaak.nl).

## *En dan?*

### **Ontvangstbevestiging klacht**

Na ontvangst van de klacht krijgt u direct een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere behandeling van uw klacht. Als bijlage wordt een afschrift van deze klachtenprocedure meegestuurd.

### **Schriftelijke inhoudelijke reactie binnen 2 weken na ontvangst klacht**

De klacht zal door de leidinggevende van de desbetreffende afdeling in behandeling worden genomen. De leidinggevende zal intern overleg voeren met de betrokken partijen en binnen 2 weken schriftelijk en inhoudelijk op uw klacht reageren.

## *De klacht is gegrond of ongegrond*

### **Indien een klacht gegrond is**

Indien de klacht gegrond is zal Blaak Verzekeringen een voorstel doen om met u tot een oplossing te komen.

### **Indien een klacht ongegrond is**

Wanneer de directie van mening is dat de klacht ongegrond is en er in gezamenlijk overleg geen oplossing gevonden kan worden, heeft u de mogelijkheid om tegen dit besluit in bezwaar te gaan.

### **Bezwaar**

Het is mogelijk om bij de directie van Blaak Verzekeringen bezwaar aan te tekenen tegen het eerder ingenomen standpunt. Het bezwaar dient schriftelijk gericht te worden aan de directie van Blaak Verzekeringen onder vermelding van 'bezwaar klacht'. Het bezwaar kunt u sturen naar de Heumenseweg 3, 6603 CW Wijchen, t.a.v. Directie Blaak Verzekeringen of via e-mail naar [directie@blaak.nl](mailto:directie@blaak.nl).

De directie zal uw bezwaar persoonlijk behandelen. De directie zal toetsen of de leidinggevende tot een juist besluit is gekomen. Er zal wederom binnen twee weken een inhoudelijke reactie volgen.

**Kifid**

Indien de klacht alsnog ongegrond wordt verklaard kunt u uw klacht, indien het een particulier belang betreft, binnen een jaar nadat u de klacht aan ons kenbaar heeft gemaakt of tot 3 maanden na beëindiging van de interne klachtenprocedure, kenbaar maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. Telefoon: 070-3338999. Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Rechter**

U kunt uw klacht uiteraard ook te allen tijde voorleggen aan de daartoe bevoegde civiele rechter. Let op, dit is niet meer mogelijk na een bindende uitspraak van het Kifid.