

Klachten

Ben je niet tevreden over ons of voldoet iets niet aan je verwachting? Dan horen wij dat graag. Wij hopen iedere klacht naar tevredenheid op te lossen.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt je klacht op één van de volgende manieren doorgeven:

- Per post: Stuur een klachtenbrief naar de directie
Onderlinge Rijn en Aar, t.a.v. de directie
Graaf Albrechtstraat 2A
2415 AW NIEUWERBRUG AAN DEN RIJN
- Per e-mail: Mail naar directie@ovmrijnenaar.nl
- Telefonisch: je kan ons bereiken op 0348 688 316
- Op kantoor: het adres van onze vestigingen vind je op onze website

Welke gegevens hebben wij nodig?

Om je klacht goed te kunnen behandelen, vragen we je om de volgende informatie door te geven. Houd deze informatie ook bij de hand als je ons belt:

- Je naam, adres en telefoonnummer;
- Waar de klacht over gaat;
- Eventuele bijlagen om de klacht te onderbouwen;
- De oplossing die je graag wilt.

Wanneer kun je een antwoord van ons verwachten?

Binnen twee werkdagen nadat we je klacht hebben ontvangen, krijg je van ons een schriftelijke bevestiging. Daarin leggen we uit hoe we je klacht behandelen en wat de vervolgstappen zijn.

Klachtbehandeling

We nemen elke klacht serieus en onderzoeken zorgvuldig wat er is gebeurd. Tijdens de behandeling van je klacht kun je het volgende van ons verwachten:

- Binnen 10 werkdagen ontvang je een schriftelijke, inhoudelijke, reactie van de directie.
- Lukt het niet om binnen 10 werkdagen te reageren? Dan laten wij dit op tijd weten; Wij leggen daarbij uit waarom er vertraging is en wanneer je wel een reactie kunt verwachten.
- In onze schriftelijke reactie informeren wij je over ons standpunt; Daarin leggen we uit hoe we naar je klacht kijken en welk besluit we nemen.

Kan je klacht leiden tot een aansprakelijkstelling? Dan betrekken wij onze beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar bij de verdere behandeling. De verdere behandeling van je klacht bespreken we dan eerst met de verzekeraar.

Na iedere klacht bekijken wij of wij herhaling van dit type klacht kunnen voorkomen. Soms geeft een klacht aanleiding om een product of dienst aan te passen. Is dat bij jouw klacht het geval? Dan laten we je dat weten.

Klachtendossier

Voor elke klacht maken wij een klachtendossier op. Hierin wordt opgenomen:

- De NAW gegevens van de klager;
- De indieningsdatum van de klacht;
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht;
- Standpunt van de verzekeraar;
- Alle correspondentie met betrekking tot de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld).

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Dien je klacht eerst bij ons in en doorloop onze klachtenprocedure. Ben je niet tevreden over de uitkomst van je klacht? Dan kun je binnen drie maanden een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Wij zijn aangesloten bij Kifid onder nummer **300.016447**. We zijn verplicht de uitspraak van Kifid te volgen. Meer informatie vind je op de website van het KiFiD (www.kifid.nl). Je kunt er ook voor kiezen om je klacht voor te leggen aan een bevoegde rechter.