

Bijlage 5: Klachtenregeling, NV Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam

- Doel : Adequate behandeling van klachten, mondeling/telefonisch, schriftelijk/ e-mail.
 : Alle klachten registreren, behandelen en evalueren die binnenkomen bij alle afdelingen van VGA, de Gemeentelijke Ombudsman of het KIFID.
- Definitie klacht : Een uiting van ontevredenheid jegens VGA waaruit blijkt dat niet aan de verwachting is voldaan. Ontevredenheid over een terecht niet toegekende schadeclaim wordt niet als klacht gezien, maar wel behandeld. Een schriftelijke klacht en klachten van de Ombudsman en KIFID zijn formele uitingen van ontevredenheid jegens VGA en in behandeling bij deze instanties. Een mondelinge klacht is een informele klacht en wordt ook geregistreerd.

Procedurestappen		Verantwoordelijke
1a	Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop VGA zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij VGA.	Klager
1b	VGA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen. De klager heeft te allen tijde inzage in de minimaal voorgeschreven gegevens van het klacht dossier	Klachtencoördinator en leidinggevende
1c	De schriftelijke klacht moet ten minste bevatten: a. de naam en het adres van de indiener b. de datum c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht	Klager
1d	Zodra VGA naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze procedure.	Klachtencoördinator en leidinggevende
2a	De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De behandeling van een klacht in verband met een aanbestedingsprocedure dan wel marktconsultatie geschiedt door de directie.	Leidinggevende van de betreffende afdeling Directie
2b	Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de schriftelijke klacht verstrekt, evenals van de daarbij meegezonden stukken	Leidinggevende
2c	VGA is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging: a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en is behandeld b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden	Klachtencoördinator

Procedurestappen		Verantwoordelijke
2d	Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Bij de kennisgeving wordt verwezen naar de ombudsman of het KIFID en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.	Leidinggevende
3a	De leidinggevende analyseert de klacht, bepaalt de oorzaak, neemt passende maatregelen in het licht van correctie, genoegdoening en preventie en communiceert hierover tijdig maar uiterlijk binnen 1 week na ontvangst met het eindverantwoordelijke MT lid (4 ogen principe)	Leidinggevende
3b	De leidinggevende stelt de klager zo spoedig mogelijk, maar binnen 2 weken, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek en van de eventuele conclusies en consequenties.	Leidinggevende
3c	Indien de klacht niet binnen 6 weken (bij eenvoudige klachten) en 3 maanden (bij complexe klachten) kan worden afgehandeld, wordt de klager hiervan in kennis gesteld onder opgave van een nieuwe termijn. In deze kennisgeving wordt melding gemaakt van eventuele andere klachtregelingen zoals de ombudsman en het KIFID.	Leidinggevende
3d	Als de klager niet akkoord gaat met de afhandeling van de klacht wordt erop gewezen dat men een klacht kan indienen bij ombudsman of KIFID (binnen 3 maanden).	Leidinggevende
3e	Als de klacht gegrond is, mag afhankelijk van de situatie een bloemetje worden gestuurd aan de klager.	Leidinggevende
4a	VGA stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, indien gewenst in de gelegenheid te worden gehoord.	Leidinggevende
4b	Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.	Leidinggevende, eindverantwoordelijk MT lid
4c	Van het horen wordt een verslag gemaakt.	Klachtencoördinator
5a	VGA draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De rapportage van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd.	Klachtencoördinator Hoofd Schade/JZ

Procedurestappen		Verantwoordelijke
5b	Maatregelen voor het wegnemen van basisoorzaken kunnen geïnitieerd worden met behulp van een verbetervoorstel.	Alle medewerkers
5c	Evaluatie van de klachten vindt jaarlijks plaats in een MT vergadering ten behoeve van structurele en preventieve maatregelen.	Klachtencoördinator
5d	Eén maal per jaar wordt een overzicht van de klachten aan de Directeur verstrekt.	Klachtencoördinator
5e	De klacht wordt ten minste 1 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.	Klachtencoördinator