
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.

Op de website [VGA Dienstenwijzer september 2025 | VGA Verzekeringen](#) wordt ook verwezen naar de klachtenprocedure.

Procedurestappen		Verantwoordelijke
1a	Een klant die ontevreden is over een financieel product of dienst, heeft het recht om een klacht in te dienen bij VGA.	Klager
1b	VGA draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van alle klachten. De klager heeft het recht om inzage te krijgen in zijn klachtdossier.	Klachtencoördinator en leidinggevende
1c	Het klachtdossier is de (digitale) map waarin de klachtcoördinator gegevens over de klacht verzamelt. In dit dossier zit de informatie die nodig is om de klacht te behandelen.	Klachtencoördinator
1d	In het klachtdossier/register zet de klachtcoördinator binnen VGA minimaal de volgende gegevens: • naam, adres en woonplaats (NAW-gegevens) van de klager; • op welke datum VGA de klacht heeft ontvangen; • waarover de klacht gaat (klacht-omschrijving).	Klachtencoördinator
1e	De klachtcoördinator geeft de klacht ter behandeling aan de leidinggevende van de betreffende afdeling. De leidinggevende is verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling. Indien nodig of gewenst, wijst de leidinggevende een medewerker aan voor de inhoudelijke behandeling (de klachtbehandelaar).	Klachtencoördinator, leidinggevende en klachtbehandelaar
1f	De klachten die betrekking hebben op particulier verzekeringen, worden door de afdeling Verzekeringen doorgestuurd naar SZ.	Klachtencoördinator en leidinggevende
1g	SZ wikkelt de betreffende klacht inhoudelijk af. De afdeling verzekeringen monitort het afhandelingsproces. De uitkomst wordt met de klachtencoördinator gedeeld.	Klachtcoördinator en leidinggevende
	Als de klachtbehandelaar binnen VGA zich een mening gevormd heeft wordt het onderstaande in het dossier opgenomen: • het standpunt van VGA; • de informatie en correspondentie op grond waarvan het standpunt is ingenomen; • op welke datum de behandeling van de klacht is afgesloten. Hierna vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze procedure.	
2a	De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij	Leidinggevende van de betreffende

Procedurestappen		Verantwoordelijke
	het feit waar de klager over klaagt.	afdeling en klachtbehandelaar
2b	De persoon of het bedrijfsonderdeel waar de klacht over gaat wordt geïnformeerd over de klacht.	Klachtcoördinator en leidinggevende
3a	De klachtbehandelaar behandelt de klacht en stelt een schriftelijk inhoudelijke reactie voor de klant op. In deze reactie wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van in beroep gaan en binnen welke termijn. De reactie wordt afgestemd met de leidinggevende, die de klacht uit zijn of haar naam verstuurd.	Klachtbehandelaar en leidinggevende
3b	Indien de klacht niet binnen uiterlijk 2 weken (bij eenvoudige klachten) en 12 weken (bij complexe klachten) kan worden afgehandeld, wordt de klager tijdig geïnformeerd met opgave van een nieuwe termijn. In deze kennisgeving wordt melding gemaakt van eventuele andere klachtregelingen zoals o.a. de ombudsman en het KIFID.	Klachtbehandelaar
3c	Als de klacht gegrond is, mag afhankelijk van de situatie een bloemetje worden gestuurd aan de klager.	Klachtbehandelaar
4a	VGA zorgt voor registratie van de ingediende klachten.	Klachtencoördinator
4b	Evaluatie van de klachten vindt jaarlijks plaats in een MT vergadering ten behoeve van structurele verbeteringen en preventieve maatregelen.	Klachtencoördinator
4c	Eén maal per jaar wordt een overzicht van de klachten aan het bestuur en de RvC verstrekt.	Klachtencoördinator
4d	VGA bewaart klachten tot maximaal 7 jaar na afhandeling.	Klachtencoördinator