

Klachtenregeling

Alles naar wens?

Wij willen dat u tevreden bent over onze service. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Maar het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag van u.

Als u een klacht hebt of een suggestie waarmee wij onze service verder kunnen verbeteren: laat het ons weten. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing.

Als u niet tevreden bent over onze service, dan moet u ons daar natuurlijk op aanspreken. Wij staan open voor uw klachten en suggesties. Dat vinden we niet vervelend.

Want uw tevredenheid, dat is ons werk!

Het kan voorkomen: een medewerker helpt u niet op de manier die u mag verwachten. De informatie die u ontvangt over een product of dienst laat volgens u te wensen over. Of de afhandeling van zaken duurt langer dan u acceptabel vindt. Voor al onze particuliere en zakelijke klanten geldt: meld uw klacht bij ons, zodat we u een passende oplossing kunnen bieden. Waar nodig passen we onze dienstverlening aan, zodat de volgende keer alles weer naar wens verloopt.

Hoe eerder, hoe beter

Sommige klachten kunnen vrij eenvoudig worden verholpen. Als een klacht al langer geleden is ontstaan, kan het moeilijker worden om alle informatie die nodig is, te achterhalen. Neem daarom, als u een klacht hebt, zo snel mogelijk contact met ons op.

U kunt uw vraag, klacht of opmerking op vier verschillende manieren aan ons doorgeven:

1. Op ons kantoor

U kunt uw klacht bespreken met een medewerker/uw contactpersoon van ons kantoor. Als het mogelijk is, zal uw klacht direct worden verholpen. Kan dit niet direct, dan wordt met u een afspraak gemaakt over de verdere afhandeling.

2. Telefonisch

U kunt ons telefonisch bereiken tijdens kantooruren via 0227 – 712 034 om uw klacht te bespreken. Er worden dan afspraken met u gemaakt over de verdere afhandeling van uw klacht.

3. Digitaal

Zowel op suydersee.nl als op suyderseedirect.nl kunt u middels het contactformulier uw klacht bij ons kenbaar maken. U kunt gewoon de aanwijzingen volgen op uw scherm, uw gegevens invullen en de klacht omschrijven. Naast het contactformulier kunt u ons uiteraard ook een mail sturen waarin u ons op de hoogte brengt van uw klacht. De mail kunt u sturen naar info@suydersee.nl. U ontvangt zo spoedig mogelijk een reactie.

4. Schriftelijk

U kunt uw klacht ook schriftelijk bij ons indienen :
Vooreiland 9
1671 HN Medemblik
U ontvangt zo spoedig mogelijk reactie.

Niet eens met de uitkomst?

Schakel een *geschillencommissie* in.

Als u het niet eens bent met de uitkomst nadat u uw klacht bij ons hebt gemeld, kunt u in veel gevallen een geschillencommissie of anderszins de rechter inschakelen.

KiFiD

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is een onafhankelijk instituut. Het instituut behandelt alleen klachten van particulieren die de interne klachtenprocedure al doorlopen hebben en een financieel belang hebben tussen de €100,- en €1.000.000,-

De klacht wordt eerst voorgelegd aan de ombudsman van het KiFiD. Hij/zij kijkt of bemiddeling tussen u en Suydersee Verzekeringen nog mogelijk is. Als dit niet het geval blijkt, kunt u uw klacht binnen 3 maanden voorleggen aan de geschillencommissie van het KiFiD.

Om uw klacht voor te leggen kunt u hiervoor een formulier downloaden via www.kifid.nl. Behandeling van uw klacht kost € 50,- wat u retour ontvangt wanneer u in het gelijk wordt gesteld. Na gemiddeld 7 maanden is er een uitspraak, welke bindend is.

Als u een klacht hebt op zakelijk gebied, is de rechter daarvoor de aangewezen instantie.

Geschillencommissies

[Klachteninstituut Financiële Dienstverlening](#)

Postbus 93257
2509 AG 's Gravenhage
0900 – 355 22 48
www.kifid.nl

[Geschillencommissie BKR](#)

Herengracht 205
1016 BE Amsterdam
www.bkr.nl

[Geschillencommissie Grensoverschrijdend Betalingsverkeer \(zakelijk\)](#)

Postbus 90600
2509 LP 's Gravenhage
www.geschillencommissie.nl

[Beroepscommissie Wet op de toegang tot Ziektekostenverzekeringen](#)

Postbus 160
3990 DD Houten

[Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen](#)

Postbus 291
3700 AG Zeist
088 – 900 6 900 info@skgz.nl

[Reclame Code Commissie](#)

Postbus 12352
1100 AJ Amsterdam
www.reclamecode.nl

[Consumentenbond](#)

Postbus 1000
2500 BA 's Gravenhage
www.consumentenbond.nl