

### Waarom heeft Meijers Assuradeuren een klachtenprocedure?

Een klant is voor Meijers Assuradeuren geen dossier, maar een duurzame relatie. Daarom vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u teleurgesteld of niet tevreden bent. Wanneer u ons dit laat weten, kunnen wij proberen dit op te lossen en onze dienstverlening verbeteren.

In deze procedure wordt beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over bijvoorbeeld ons advies, onze administratieve afhandeling of behandeling door onze medewerkers, dan kunt u een [klachtenformulier](#) invullen. Het staat u natuurlijk altijd vrij om telefonisch uw opmerkingen, klachten of vragen te stellen. Geeft u alstublieft aan om welke verzekering en welk polisnummer het gaat. Misschien heeft u al een oplossing bedacht, dan horen wij dat graag.

### Hoe gaan wij met uw klacht om?

Wanneer wij uw klacht of klachtenformulier hebben ontvangen sturen wij u een ontvangstbevestiging. Ook na uw telefonische klacht sturen we u een ontvangstbevestiging. Uw klacht bespreken we intern met de verantwoordelijke medewerkers en dan ontvangt u binnen twee weken van ons een gemotiveerd antwoord. Uw klacht geeft ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren. Mocht u het niet eens zijn met ons standpunt, dan heeft u de mogelijkheid om binnen drie maanden uw klacht voor te leggen aan het Kifid in Den Haag.

### Wat is Kifid?

Kifid is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). U kunt naar het Kifid wanneer u een consument of kleine ondernemer bent en uw klacht niet opgelost is, zoals u had gehoopt. Meijers is aangesloten bij Kifid. De uitspraak van Kifid is voor Meijers bindend en dat betekent dat Meijers zich houdt aan de uitspraken die Kifid doet.