

## KLACHTENPROCEDURE

### Schriftelijk indienen van klachten

Klachten zijn er in een grote verscheidenheid. Een klacht ontstaat meestal omdat de klager teleurgesteld is in zijn verwachting en dit uit zich dan in ontevredenheid. Vaak worden klachten direct opgelost.

Klachten die schriftelijk (email of brief) zijn ingediend worden via onderstaande procedure behandeld.

### Adressering klacht

U kunt uw brief sturen naar:

Zevenwouden  
T.a.v. De Directie  
Postbus 901  
8901 BS LEEUWARDEN

Uw mail kunt u sturen naar:

[Klacht@zevenwouden.nl](mailto:Klacht@zevenwouden.nl)

Wilt u in uw brief/mail uw naam, adres, polisnummer en/of relatienummer vermelden.

### Klachtencoördinator

Na ontvangst van uw klacht door de klachtencoördinator wordt deze geregistreerd. Daarnaast ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Indien directie nog niet op de hoogte is van uw klacht wordt de directie geïnformeerd.

### Klachtbehandelaar

De klachtencoördinator draagt uw klacht en het dossier over aan de aangewezen medewerker, uw klachtbehandelaar. Deze behandelaar is niet direct betrokken geweest op uw dossier. De klachtbehandelaar beoordeelt uw dossier en bespreekt de bevindingen met directie.

### Schriftelijke bevestiging standpunt

U ontvangt binnen 15 werkdagen, na ontvangst van uw schriftelijke klacht, een schriftelijke bevestiging van ons standpunt. Indien uw klacht ongegrond wordt verklaard, wordt in de brief aangegeven welke mogelijke vervolgstappen u kunt nemen.

### Vervolgstappen

[Klachten instituut Financiële Dienstverlening \(KiFiD\)](#)

Binnen drie maanden nadat u onze definitieve reactie heeft ontvangen, kunt u uw klacht voorleggen aan het KiFiD. Binnen het KiFiD probeert de Ombudsman waar mogelijk door bemiddeling tot instemming van partijen te komen.

Als het KiFiD verwacht dat bemiddeling niet zinvol is, of als een poging tot bemiddeling is mislukt, wordt de klacht behandeld door de Geschillencommissie. De Geschillencommissie geeft een schriftelijk oordeel over de klacht en dat is bindend indien u en wij daarmee vooraf hebben ingestemd.

Accepteert u de beslissing van de Geschillencommissie niet, dan kan de klacht onder voorwaarden bij de Commissie van Beroep van het KiFiD, worden ingediend. Meer informatie staat op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Gegevens Kifid

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: (070) 333 89 99  
Internet : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Rechter

Behalve aan het KiFiD is het ook mogelijk om uw klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

## **Vragen**

Hebt u vragen over onze klachtenprocedure dan kunt u contact opnemen met onze klachtencoördinator Ellen van der Wal op telefoonnummer 088-0077055 of via [klacht@zevenwouden.nl](mailto:klacht@zevenwouden.nl)