



Klachtenprocedure

Klachten

Bent u niet tevreden over ons of voldoet iets niet aan uw verwachting. Dan horen wij dat graag van u. Wij willen graag iedere klacht naar tevredenheid oplossen.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid door een klant gericht aan OVM Twente. Er is hierbij onderscheid tussen de behandeling van klachten en de behandeling van vorderingen en eenvoudige verzoeken tot uitvoering van het contract, verzoeken om informatie en verzoeken om opheldering. Deze laatste (behandeling van vorderingen en eenvoudige verzoeken) vallen niet onder de definitie van een klacht.

Wie behandelt uw klacht?

Bij OVM Twente wordt een klacht afgehandeld door een lid van de raad van bestuur. Dit bestuurslid is niet betrokken bij het dossier waarop de klacht betrekking heeft.

Een klacht wordt niet opnieuw in behandeling genomen als deze al eerder is behandeld. Dit geldt ook wanneer de klacht onderdeel is van een geschil dat wordt of is behandeld door het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een andere geschilleninstantie of de burgerlijke rechter. Als een klacht om een van deze redenen niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan een bericht.

Hoe dient u uw klacht in?

U kunt uw klacht op één van de volgende manieren doorgeven:

- Schriftelijk: u kunt uw klacht opsturen naar OVM Twente, Postbus 98, 7640 AB te Wierden, ter attentie van de directie.
- Telefonisch: u kunt ons bereiken op 0546 - 571675.
- Op kantoor: u kunt uw klacht melden op één van onze kantoren. De adressen vindt u op onze website.
- Per e-mail: u kunt uw klacht mailen naar directie@ovmtwente.nl.
- Via de website: www.ovmtwente.nl/klacht-indienen.

Welke gegevens hebben wij van u nodig?

Om uw klacht te kunnen behandelen hebben wij een aantal gegevens van u nodig. Wij verzoeken u om deze gegevens bij uw klacht te vermelden of bij de hand te hebben wanneer u telefonisch contact met ons opneemt.

- Uw naam, adres en telefoonnummer waarop u bereikbaar bent;
- Een omschrijving van de klacht;
- Eventuele bijlagen om uw klacht te onderbouwen;
- Welke oplossing u voorstelt.

Wanneer kunt u antwoord van ons verwachten?

Binnen twee werkdagen nadat wij de klacht hebben ontvangen, krijgt u van ons een schriftelijke ontvangstbevestiging. Hierin staat ook vermeld welke vervolgstappen u van ons mag verwachten.

Nadat wij de klacht in behandeling hebben genomen, streven wij ernaar om binnen tien werkdagen een inhoudelijke reactie te geven. Wanneer deze termijn niet haalbaar blijkt te zijn, dan zullen wij u hierover tijdig schriftelijk berichten met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd. U ontvangt in ieder geval binnen 12 weken een reactie.

Klachtbehandeling

De klachtbehandelaar gaat zorgvuldig om met uw klacht en zorgt voor een passende afhandeling. Er wordt met u besproken hoe de klacht opgelost kan worden en welke oplossing u wenst.

In onze schriftelijke reactie laten wij u weten wat ons standpunt is en onderbouwen wij waarom de klacht wordt toegewezen of afgewezen. U heeft recht op inzage in het klachtdossier.

Als de klacht kan leiden tot een aansprakelijkstelling dan wordt onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Na elke klacht evalueren wij of herhaling van dit type klachten kan worden voorkomen. Soms geeft een klacht aanleiding om een product of dienst aan te passen. Als dat in uw situatie geldt, dan brengen wij u hiervan op de hoogte.

Klachtendossier

Voor elke klacht maken wij een klachtendossier op. De volgende gegevens worden hierin opgenomen:

- De NAW gegevens van de klager;
- De indieningsdatum van de klacht;
- Een omschrijving van de klacht;
- De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
- De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De datum van afhandeling van de klacht;
- De bewaartermijn van een afgehandeld dossier.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Bent u niet tevreden over hoe wij uw klacht hebben afgehandeld? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid). U kunt uw klacht bij het KiFid indienen nadat u eerst onze klachtenprocedure heeft doorlopen. Wij zijn bij het KiFid aangesloten onder nummer 300.016463 en hebben ons verplicht ons neer te leggen bij de uitspraak die het instituut doet. Meer informatie vindt u op de website van het KiFid (www.kifid.nl). U kunt zich ook wenden tot een bevoegde rechter.