



KLACHTENREGELING ASSURVIA B.V.

Versie: 14 augustus 2025

1. Inleiding

Assurvia B.V. streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening en een professionele samenwerking met klanten en andere betrokkenen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. In dat geval kunt u gebruikmaken van deze klachtenregeling.

Uw klacht wordt altijd zorgvuldig, vertrouwelijk en objectief behandeld, met als doel een passende oplossing te vinden en onze dienstverlening te verbeteren. Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor uw relatie met Assurvia.

2. Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- Het bieden van een duidelijke, zorgvuldige en kosteloze procedure voor de behandeling van klachten;
- Het waarborgen dat klachten leiden tot verbetering van onze dienstverlening;
- Het voldoen aan relevante wettelijke vereisten.

3. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Organisatie:** Assurvia B.V.;
- **Klager:** degene wiens belang rechtstreeks is geraakt door een gedraging van Assurvia B.V. of haar medewerkers;
- **Beklaagde:** Assurvia B.V. of medewerker tegen wie de klacht is gericht;
- **Gedraging:** het handelen of nalaten van Assurvia B.V. of haar medewerkers dat aanleiding geeft tot een klacht;
- **Klaagschrift:** een schriftelijke klacht over een gedraging van de beklagde;
- **Beroepschrift:** een schriftelijk bezwaar tegen de beslissing van de directie op een klacht, het uitblijven van een beslissing, of een gedraging van de directie;
- **Klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie die beroepschriften in tweede instantie behandelt en niet uit personen bestaat die direct bij de klacht of de eerste beoordeling betrokken zijn geweest.



4. Toepassingsgebied

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Assurvia B.V. en haar medewerkers in het kader van onze dienstverlening.

5. Indienen van een klacht

U of uw gemachtigde kunt een klacht indienen bij de directie van Assurvia B.V.

Een klaagschrift moet worden ondertekend en bevat ten minste:

- Naam en adres van de klager;
- Datum;
- Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- De gronden voor de klacht.

Indienen kan per e-mail naar info@assurvia.com of per post naar:

Assurvia B.V.

T.a.v. de Directie
Drieslag 30, Unit 22
8251JZ Dronten

Klachten mogen ook digitaal worden ingediend, mits alle hierboven genoemde gegevens worden verstrekt.

Als uw klacht onvolledig is, ontvangt u bericht met het verzoek dit binnen twee weken aan te vullen. Zonder aanvulling kan de klacht niet in behandeling worden genomen.

6. Termijn voor indienen

Een klacht moet binnen zes weken na de gedraging worden ingediend.

7. Kosteloos

Het indienen en behandelen van een klacht is kosteloos.

8. Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen twee weken na ontvangst van uw klacht een schriftelijke bevestiging.

9. Behandelwijze

Vertrouwelijkheid: alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met personen die direct bij de afhandeling betrokken zijn.



a. Mondelinge behandeling

De directie onderzoekt de klacht en nodigt u uit voor een gesprek. Zo nodig worden aanvullende inlichtingen bij derden ingewonnen.

b. Schriftelijke behandeling

Als u niet gehoord wilt worden, verloopt de behandeling schriftelijk.

10. Beslissing eerste aanleg

De directie beslist binnen zes weken na ontvangst van de klacht en deelt haar beslissing schriftelijk en gemotiveerd aan u mee.

Als u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u binnen zes weken beroep instellen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

11. Beroep

Een beroepschrift moet schriftelijk worden ingediend bij de klachtencommissie en ten minste bevatten:

- Naam en adres van de klager;
- Datum;
- Omschrijving van de gedraging of beslissing waartegen beroep wordt ingesteld;
- De gronden voor het beroep.

Ook hier geldt: bij onvolledigheid krijgt u twee weken de tijd om dit te herstellen.

12. Behandeling beroep

De klachtencommissie beoordeelt eerst of het beroepschrift ontvankelijk is.

Indien ontvankelijk:

- Ontvangt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging;
- Worden u en de beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting;
- Kan de commissie aanvullende informatie bij derden opvragen.

13. Beslissing tweede aanleg

Binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift brengt de klachtencommissie een schriftelijk, gemotiveerd advies uit aan zowel de klager als Assurvia B.V. De directie informeert u over de vervolgstappen naar aanleiding van dit advies.



14. Rapportage en kwaliteitsverbetering

Elke klacht wordt door Assurvia B.V. geregistreerd en geanalyseerd. Klachten en beroepszaken worden periodiek besproken in het managementoverleg, zodat trends worden herkend en verbetermaatregelen kunnen worden genomen om herhaling te voorkomen.

Vooruitgang met zekerheid en vertrouwen