

Interne klachtenprocedure Cordaet Personenschade

Voor wie bedoeld?

Deze procedure is bedoeld voor personen wiens schade door Cordaet is of wordt behandeld, dan wel de belangenbehartiger van deze persoon.

Welke klacht?

Cordaet beschouwt als een klacht: iedere als klacht benoemde onvrede waaruit blijkt dat niet aan de verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie en waarvan het duidelijk is dat dit aandacht verdient op directieniveau. Dit is overeenkomstig de definitie die het Kifid (Klachteninstituut Financiële dienstverlening) hanteert. De klacht dient schriftelijk of per email te worden ingediend bij de directie van Cordaet.

Behandeling klacht

De ontvangst van de klacht wordt binnen twee werkdagen bevestigd en door de twee directieleden van Cordaet behandeld. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke en gemotiveerde reactie van de directie. Mocht de reactie volgens de klager niet naar wens zijn, dan zal de directie de klager wijzen op andere mogelijkheden van geschillenbeslechting.

Klachten-administratie

Cordaet houdt een klachten-administratie bij, zodat eventueel aan bevoegde instanties inzicht kan worden gegeven in aantal klachten en wijze van afhandeling. Binnen Cordaet wordt iedere klacht intern besproken met het doel hier lering uit te trekken.

BUREAU VOOR PERSONENSCHADE