

# Ons Klachtenprotocol

versie februari 2023

## 1. INLEIDING

**Bij InShared houden we niet van ingewikkelde procedures, onduidelijke voorwaarden en vage kosten. We willen niemand van het kastje naar de muur sturen of ons verschuilen achter de kleine lettertjes. Als u ontevreden bent, dan proberen we er eerst altijd samen uit te komen en we denken zoveel mogelijk met u mee.**

**Maar heel soms lukt dat niet en dan is er de interne Klachtenprocedure.**

### HOE WERKT HET?

U kunt uw klacht dan bespreken met iemand die nog niks van de kwestie weet: de Klachtbehandelaar. Dat wordt uw vaste aanspreekpunt, zodat u uw verhaal niet steeds opnieuw hoeft te vertellen. De Klachtenbehandelaar vraagt daarna aan de medewerker van InShared hoe die het ziet en komt tot een beoordeling. Bent u het daar niet mee eens? Dan laten we u weten bij welk extern Klachteninstituut u terecht kunt.

Maar zo ver komt het vast niet.

En omdat we graag van uw klacht willen leren, zullen we hem analyseren om er beter van te worden. In dit Klachtenprotocol staat hoe we dat doen.

## 2. DEFINITIES

**InShared:** InShared Nederland B.V., financiële dienstverlener in Hoevelaken, K.v.K. nummer 32141068 en geregistreerd bij de AFM en DNB. InShared is ook een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V.

**Klacht:** elke uiting van ontevredenheid, die niet in het normale contact met InShared kan worden opgelost.

**Klachtbehandelaar:** de medewerker die de klacht binnenkrijgt en behandelt volgens de procedure in dit protocol. De Klachtbehandelaar weet nog niks van de kwestie.

**Klachtenprocedure:** de manier waarop wij uw klacht behandelen.

### 3. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

#### 3.1 OVERZICHT INTERNE KLACHTENPROCEDURE

FASE	REACTIETERMIJN	ARTIKEL	UITLEG
U dient een klacht in	2 werkdagen		<p>Binnen 2 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging van de Klachtbehandelaar. Die laat u weten óf uw klacht behandeld kan worden en hoe lang het duurt voordat u een inhoudelijke reactie krijgt. In principe is dat binnen 14 dagen.</p> <p>Kan uw klacht niet behandeld worden? Dan hoort u waarom dat zo is en waar u eventueel wel terecht kunt.</p>
De Klachtbehandelaar stelt een onderzoek in	n.v.t.		Om een goed beeld te krijgen van de situatie, zal de Klachtbehandelaar alle informatie van u én de medewerker van InShared verzamelen. Misschien dat u dus nog gevraagd wordt om extra informatie. Als het onderzoek langer duurt dan verwacht, krijgt u een uitstelbericht.
We zoeken een oplossing voor uw klacht	Ons uitgangspunt is 14 dagen (en maximaal 12 weken)		Als het onderzoek is afgerond, zal de Klachtbehandelaar kijken of er een goede oplossing is voor uw klacht. Een gezamenlijke regeling bijvoorbeeld.
De Klachtbehandelaar neemt een standpunt in	Ons uitgangspunt is 14 dagen (en maximaal 12 weken)		Lukt het niet om tot zo'n oplossing of regeling te komen? Dan neemt de Klachtbehandelaar een definitief standpunt in en krijgt u die beslissing te horen.

#### 3.2 WIE ZIJN TOEGALATEN TOT DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE?

3.2.1 De Klachtenprocedure staat open voor iedereen (ook de meeverzekerden), die een verzekering heeft afgesloten bij InShared. En voor iedereen die een rechtstreeks vorderingsrecht op InShared heeft (bijvoorbeeld op basis van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen).

#### 3.3 HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

3.3.1 Klachten kunnen schriftelijk of digitaal worden ingediend.

- ✓ Door een mail te sturen naar [klachtenman@inshared.nl](mailto:klachtenman@inshared.nl)
- ✓ Door het invullen van ons [klachtenformulier](#) op de website
- ✓ Door een brief te sturen naar Klachtenman InShared, postbus 408, 3830 AL Leusden

3.3.2 Zet in ieder geval uw naam en relatie- of schadenummer in uw klacht. Geef zo duidelijk mogelijk aan waar u het niet mee eens bent en wat volgens u een eerlijke oplossing zou zijn.

### 3.4 HOE LANG DUURT HET BEHANDELEN VAN EEN KLACHT?

- 3.4.1 De Klachtbehandelaar stuurt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging en registreert uw klacht.
- 3.4.2 De Klachtbehandelaar laat u in de ontvangstbevestiging weten wanneer u een inhoudelijke reactie krijgt. In principe is dat binnen 14 dagen. Duurt het langer? Dan krijgt u daar bericht van.
- 3.4.3 De Klachtbehandelaar reageert in ieder geval inhoudelijk binnen 12 weken na ontvangst van de klacht.

### 3.5 WANNEER NEMEN WE EEN KLACHT NIET (ZELF) IN BEHANDELING

*We sturen u niet van het kastje naar de muur. Maar er zijn gevallen waarin we een klacht niet (zelf) behandelen. Bijvoorbeeld als:*

- 3.5.1 U klaagt over een gedraging van InShared waar u al eerder een klacht over heeft ingediend en die klacht al door ons is beoordeeld.
- 3.5.2 De klacht over een geschil gaat dat het Kifid, een andere geschilleninstantie of een burgerlijk rechter al behandelt of heeft behandeld.
- 3.5.3 U een klacht heeft over de behandeling, doorlooptijd of verslaglegging door een externe partner van InShared, zoals schadeherstellers en *in het kader van onze rechtsbijstandverzekering ingeschakelde rechtbijstandkantoren*. Die hebben wel hun eigen interne klachtenprocedures, waar u terecht kunt.

### 3.6 HOE GAAT DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT?

*Als digitale verzekeraar communiceren we in principe per mail. Wilt u toch liever bellen? Dan kan dat natuurlijk ook. We nemen uw klacht uiteraard heel serieus en als u zelf een gewenste oplossing heeft bedacht, zal de Klachtbehandelaar altijd kijken of we die waar kunnen maken.*

- 3.6.1 We communiceren per mail, tenzij u graag wilt bellen.
- 3.6.2 De Klachtbehandelaar onderzoekt de klacht grondig.
- 3.6.3 De Klachtbehandelaar verzamelt eventueel meer informatie bij u en/of de betrokken personen binnen de organisatie (zoals de schadebehandelaar, de medewerkers, teamleiders etc.).
- 3.6.4 De Klachtbehandelaar komt met een oplossing als dat kan of legt uw oplossing voor aan InShared.
- 3.6.5 Als er geen oplossing uit de Klachtenprocedure komt, neemt de Klachtbehandelaar een inhoudelijke beslissing.

### 3.7 HOE KOMT DE KLACHTBEHANDELAAR TOT EEN BESLISSING?

*We willen niet dat u aan het einde van de Klachtenprocedure met vragen blijft zitten. Daarom gaat de Klachtbehandelaar bij het definitieve standpunt in op alle aspecten van uw klacht.*

- 3.7.1 De Klachtbehandelaar reageert op alle aspecten, die genoemd zijn in de klacht.
- 3.7.2 De Klachtbehandelaar neemt één van de volgende standpunten in:
- Uw klacht wordt toegewezen
  - Uw klacht wordt gedeeltelijk toegewezen
  - Uw klacht wordt afgewezen

- 3.73 De Klachtbehandelaar informeert u schriftelijk (per e-mail), duidelijk gemotiveerd en in begrijpelijke taal over zijn beslissing.
- 3.74 Als de Klachtbehandelaar uw klacht niet (volledig) toewijst, dan wijst hij u erop dat u binnen drie maanden een klacht kunt indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG 'S-GRAVENHAGE en met vermelding naar de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).
- 3.75 De Klachtbehandelaar wijst u erop dat u met uw klacht in veel gevallen naar de rechter kunt stappen. Kijk daarvoor op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

### 3.8 WANNEER SLUITEN WE EEN KLACHT?

- 3.8.1 De Klachtbehandelaar sluit uw klacht:
- als u uw klacht intrekt
  - als uw klacht is opgelost
  - als uw klacht niet door InShared (zelf) in behandeling wordt genomen (paragraaf 3.6 van dit protocol)
  - als de Klachtbehandelaar één van de standpunten heeft ingenomen zoals in paragraaf 3.72 van dit protocol.

## 4. ANALYSE & RAPPORTAGE

U klaagt niet voor niks. Hoewel we ons best doen om klachten te voorkomen, lukt dat natuurlijk niet altijd. We willen leren van elke klacht zodat we het in de toekomst beter kunnen doen. Daarom registreren we alle klachten die bij ons binnenkomen en maken we er rapportages over. Die rapportages analyseren we om erachter te komen hoe we onze processen kunnen verbeteren. Ook evalueren we alle behandelde klachten en als er verbeterpunten zijn, dan veranderen we die in onze organisatie.

## 5. ALS U HET NIET MET DE KLACHTBEOORDELING EENS BENT

Als u het niet eens bent met de definitieve beoordeling van uw klacht na de interne Klachtenprocedure, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het KiFiD.

Dat kan dus alleen als u eerst onze interne Klachtenprocedure helemaal heeft doorlopen. Als dat gebeurd is, maar uw klacht is niet opgelost, dan laten we u altijd weten wat voor u de mogelijke vervolgstappen zijn als u het niet met onze definitieve beslissing eens bent. En dat u binnen 3 maanden uw klacht kunt voorleggen aan de Geschillencommissie van het KiFiD. U kunt dan kiezen voor een bindend of niet-bindend advies van de Geschillencommissie.

Door een bindend advies worden u en wij daaraan in beginsel gebonden. Na een bindend advies hebben u en wij daarom alleen in heel uitzonderlijke situaties nog de mogelijkheid om dat te laten toetsen door de rechter. U en wij kunnen wel beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep van het KiFiD maar alleen als de klacht een bedrag van € 25.000 of meer betreft. Of als er op andere gronden door de Geschillencommissie of de voorzitter van de Commissie van Beroep toestemming is verleend voor het instellen van dat beroep.

Vraagt u het KiFiD om een niet-bindend advies? Dan zijn u en wij daaraan niet gebonden. U en wij kunnen het conflict dan in beginsel ook nog aan de rechter voorleggen. U en wij kunnen in beginsel geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep van het KiFiD tenzij door de Geschillencommissie of de voorzitter van de Commissie van Beroep toestemming is verleend voor het instellen van dat beroep.