

Klantgerichtheid

Wij streven naar excellente dienstverlening in onze rollen als gevolmachtigd agent en tussenpersoon/adviseur.

Elke dag doen we daarbij onze best om begrijpelijke informatie te geven, verzekeringen die bij u passen aan te bieden en optimale dienstverlening te geven. Daarbij hebben we uw hulp nodig. Mocht u vinden dat wij het op één van die punten beter kunnen doen neem dan svp direct contact met ons op. Uw mening zegt ons namelijk meer dan welk keurmerk dan ook .

Dit kan heel eenvoudig door een mail naar ons te sturen als onderwerp : klantgerichtheid.

Die mail zullen we dan voortvarend oppakken en regelen dat u een goede inhoudelijke terugkoppeling van ons krijgt. We beseffen goed dat ook wij met al onze goede bedoelingen wel eens fout kunnen zitten.

Onderstaand enkele aandachtspunten aan m.b.t. klantgerichtheid:

-Het beantwoorden van informatieverzoeken van de klant over bestaande en nieuwe verzekeringen.

Wij streven er na elke reactie binnen één werkdag te verwerken

-Het accepteren van nieuwe verzekeringen en het wijzigen en opzeggen van bestaande;

Wij streven er na elke aanvraag binnen één werkdag te verwerken en binnen één week een nieuwe polis af te geven, mutatie door te voeren of polis te royeren.

-Het verstrekken van verzekeringstechnische opgave en documenten;

Wij streven er na elke aanvraag binnen één werkdag te verwerken en binnen één week een nieuwe polis af te geven, mutatie door te voeren of polis te royeren.

-Klachtenbehandeling.

Wij doen ons best om iedereen excellent te helpen. Ook wij zijn echter 'gewoon' mensen. Mochten wij een steek hebben laten vallen, dan zullen wij ons uiterste beste doen om die te herstellen. Mocht die volgens u niet naar tevredenheid gebeurd zijn, dan kunt u een klacht indienen bij de directie. Hiervoor kunt u een mailsturen naar info@hkassuradeuren.nl onder vermelding van "Klacht". Uw mail wordt van vertrouwelijk opgepakt door Hans of Kees van Klaarbergen.

-Maximale wachttijd telefonie

Wij streven er na om elk telefoontje op te nemen binnen vier keer overgaan. In de praktijk slagen we er in om 99% van alle telefoonberichten op te nemen binnen één minuut. U krijgt daarbij altijd een mens aan de lijn. Bij ons geen doorkiesnummers ed.

-Kosten voor het bellen van de nummers

Wij hebben een normaal telefoonnummer waarbij de gebruikelijke kosten voor telefonie in rekening worden gebracht. Indien gewenst (bellen vanuit het buitenland) bellen wij u terug.

-Informatie over de eventuele terugbelprocedure

Wanneer u een vraag stelt die uitgezocht moet worden/ iemand is niet aanwezig, dan maken wij altijd een duidelijke afspraak over het tijdstip dat er contact wordt opgenomen.

-Noodnummer

Wij hebben buiten de normale werktijden een doorschakeling naar een voicemail. Die wordt 's avonds (tot 23:00 uur) en in het weekend (tussen 08:00 en 23:00) regelmatig afgeluisterd.

Voor echt spoedeisende hulp hebben wij al onze relaties een hulppas gegeven met daarop een hulpcentrale die 24 uur per dag bereikbaar is. Met betrekking tot zorg is er ook een zorgpas afgegeven. Daarnaast geldt dat logica bij calamiteiten ook bij ons gelden via 112 bellen. Bij brand komt de brandweer, bij inbraak de politie en bij ernstige ziekte de ambulance. Wij komen van zelf later in beeld bij de financiële afhandeling. Met betrekking tot problemen in het verkeer kunt u het hulpnummer bellen dat vermeld staat op uw groene kaart.