

# Bent u niet tevreden? Vertel het ons!

Iedere dag zetten we alles op alles om u de beste service en producten te bieden. Maar elke klant is uniek, met eigen verwachtingen. Maar verzekeren is mensenwerk. De zaken kunnen dus soms anders verlopen dan u had gewenst.

Bent u niet tevreden? Vertel het ons gerust. Want elke opmerking is voor ons belangrijk. We analyseren ze grondig, om eruit te leren en onze producten en diensten te verbeteren.

## Hoe contacteren?

E-mail: [klachten@vdl-interass.be](mailto:klachten@vdl-interass.be)

Telefonisch: +32 9 244 75 30

Brief: VDL-Interass, Esplanade Oscar Van de Voorde 1 - 9000 GENT

## Goed om te weten

U mag van ons een gepersonaliseerd antwoord verwachten. Het is dan ook belangrijk dat we weten wie u bent. Bezorg ons uw naam, adres en contactgegevens en we gaan voor u aan de slag.

Om u optimaal te kunnen helpen, bezorgt u ons best zoveel mogelijk info:

een telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent

uw email-adres

uw contractnummer(s)

het eventuele betrokken DVV-kantoor

uw verwachtingen

eventuele bewijsstukken

...

## Onze aanpak

We onderzoeken uw klacht grondig en objectief, zodat we tot een oplossing kunnen komen.

U ontvangt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstmelding, waarin ook de verdere aanpak van uw klacht wordt geschetst.

De verantwoordelijke voor klachtenbeheer, die binnen VDL-Interass een onafhankelijke rol heeft, volgt de behandeling van uw klacht en waakt erover dat uw klacht objectief wordt onderzocht

Hij onderzoekt de klacht tot duidelijk is hoe de vork aan de steel zit.

Uw klacht wordt zo snel mogelijk behandeld. Hoelang dit precies duurt, hangt af van de complexiteit ervan, het aantal betrokken partijen en de tijd die nodig is om alle info te verzamelen. Duurt het onderzoek langer dan voorzien, dan brengt uw dossierbeheerder u daarvan op de hoogte.

Na afloop van het onderzoek informeert hij u over zijn bevindingen en de eventuele oplossing.

**Gaat u niet akkoord met de finale oplossing van VDL-Interass?**

Dan kan u een beroep doen op de Ombudsdienst der Verzekeringen - de Meeûssquare 35,1000 Brussel - +32 2 547 58 71 -[info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be) of via de website [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

Tip: u richt zich best eerst tot de VDL-Interass, want de Ombudsdienst der Verzekeringen raadplegen ons altijd vooraleer ze uw dossier behandelen.