

# U heeft een klacht!

## Wat nu?

# Wij leren graag van uw klacht.

Sedgwick Nederland bv is een professionele dienstverlener in de verzekeringsbranche. Wij staan voor een snelle en goede dienstverlening en streven continu naar verbetering hiervan. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze werkzaamheden, dan kunt u een klacht indienen. Wij zullen goed naar u luisteren en gaan dan op zoek naar een passende oplossing. Hoe wij met klachten omgaan leest u hiernaast.

## Melding en afhandeling klacht

Een klacht kan via het bijgevoegde klachtenformulier of via het e-mailadres [klacht@nl.sedgwick.com](mailto:klacht@nl.sedgwick.com) worden gemeld. Alleen een schriftelijke of per e-mail verstuurde klacht wordt in behandeling genomen.

## Procedure afhandeling klacht

1) Uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

2) Uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht volgt een inhoudelijke reactie aan de klager.

3) Kan de klacht niet binnen de gestelde termijn worden afgehandeld, dan wordt dit direct aan de klager gemeld en ontvangt de klager een tussenbericht met de stand van zaken. In het tussenbericht zal tevens de termijn genoemd worden waarin inhoudelijk op de klacht gereageerd zal worden.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:

- NIVRE

Stichting Nederlands Instituut  
Van Register Experts  
Boompjes 251, 3011 XZ Rotterdam,  
telefoon 010 - 242 85 55  
[www.nivre.nl](http://www.nivre.nl)

- KiFiD

Klachteninstituut Financiële  
Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
telefoon 070 - 333 89 99  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

- Verbond van Verzekeraars

Borderwijklaan 2, 2591 XR Den Haag  
telefoon 070 - 333 85 00  
[www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)



Sedgwick Nederland bv  
Westerstraat 21, Postbus 23212,  
3001 KE Rotterdam  
Telefoon: 088 - 286 64 64

# Klachtenformulier

## Uw gegevens

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Uw referentie: \_\_\_\_\_

### Melding klacht

Een klacht kunt u met dit formulier sturen naar **klacht@nl.sedgwick.com**  
Ook kunt u dit formulier sturen naar Sedgwick Nederland bv, Postbus 23212, 3001 KE Rotterdam.

## Indien u een klacht namens een derde indient, graag hieronder de gegevens vermelden

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en woonplaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Uw referentie: \_\_\_\_\_

## Onze gegevens (indien bekend)

Dossiernummer: \_\_\_\_\_ Naam medewerker: \_\_\_\_\_

## Omschrijving klacht

Alle persoonsgegevens die door ons zijn verkregen, verwerkt of gedeeld, worden verwerkt in lijn met de toepasselijke wet- en regelgeving voor gegevensbescherming. Voor alle vragen hieromtrent, verwijzen wij u naar onze Privacy Notice <https://www.sedgwick.com/global-privacy-policy#european-economic-area-and-the-united-kingdom>.

Dit document is uitsluitend in het kader van dit dossier bedoeld voor de hierbij direct betrokken partijen. Kopiëren e.d. en gebruik door anderen is verboden en verantwoordelijkheid daarvoor is uitdrukkelijk uitgesloten. Alle (auteurs-)rechten voorbehouden. De Algemene Voorwaarden (AV) zijn van toepassing zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel, dossier 24120047, geplaatst op onze website en worden kosteloos toegezonden. In de AV is de Rechtbank Rotterdam in exclusiviteit bevoegd verklaard. Toepasselijkheid van andere voorwaarden wordt hierbij verworpen tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

