

## Klachteninformatie website

Yarden streeft naar een excellente dienstverlening. Het kan gebeuren dat u niet tevreden over ons bent. Als dat zo is, horen wij dat graag van u. Yarden ziet elke uiting van de klant waaruit blijkt dat wij niet aan de verwachtingen hebben voldaan als een klacht.

U kunt uw klacht zowel telefonisch, schriftelijk als via e-mail en via het contactformulier op onze website aan ons laten weten.

Telefonisch - 0800 1292  
Schriftelijk - Yarden  
t.a.v. afdeling Klachten  
Postbus 10118  
1301 AC ALMERE  
E-mail - [info@yarden.nl](mailto:info@yarden.nl)  
Website - [www.yarden.nl](http://www.yarden.nl)

Wij proberen binnen 48 uur telefonisch contact met u op te nemen. Aan de hand van uw informatie onderzoeken wij uw klacht. U kunt u binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie verwachten.

In onderstaand overzicht staat vermeld hoeveel klachten per 10.000 verzekeringen Yarden tot en met 31 december 2013 heeft ontvangen en ziet u hoe we de klachten hebben afgehandeld. De klachten die we in 2013 niet afgehandeld hebben, zijn in januari van 2014 afgehandeld.

KLACHTENRAPPORTAGE 2013						
Afgehandelde klachten per 10.000 verzekeringen	Ontvangen		Afgehandeld		Gemiddelde interne doorlooptijd	
	719		717		7 werkdagen	
Aantal afgehandelde klachten	Intern		Kifid		Rechter	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
	711	99	6	1	0	0
Resultaat afgehandelde klachten	Toegewezen		Afgewezen			
	Aantal	%	Aantal	%		
	682	95	35	5		