



Hoe snel krijg je een reactie van ons?

We willen open en duidelijk zijn over hoe snel we reageren op jouw vragen en verzoeken. Hoe snel is dat? Dat zie je in het overzicht hieronder. Meestal lukt dat ruim binnen de genoemde tijd. Lukt het ons niet? Dan laten wij je dat weten. Wij geven dan ook aan wanneer je alsnog een reactie van ons krijgt.

Rechtsbijstandverzekering

Heb je een vraag gesteld over een verzekering?

Wij reageren uiterlijk binnen zes werkdagen inhoudelijk op jouw vraag.

Heb je een offerte of polis aangevraagd?

Wij versturen de offerte of polis uiterlijk binnen zes werkdagen.

Heb je een wijziging of een beëindiging van een lopende verzekering doorgegeven?

Wij verwerken jouw wijziging of beëindiging uiterlijk binnen zes werkdagen. We sturen je hiervan een bevestiging. In deze bevestiging staat ook wanneer de wijziging of beëindiging ingaat.

Juridische hulp

Heb je een nieuwe zaak gemeld

Wij nemen binnen zes werkdagen telefonisch of schriftelijk contact met je op over de inhoud van de zaak.

Heb je een vraag over een lopende zaak?

Wij reageren binnen zes werkdagen inhoudelijk op jouw vraag.

Debiteurenbeheer

Heb je een vraag over een betaling of openstaand saldo?

Wij reageren binnen zes werkdagen inhoudelijk op jouw vraag.

Klachtenbehandeling

Heb je een klacht ingediend?

Wij reageren binnen tien werkdagen inhoudelijk op jouw klacht.

Wanneer begint de reactietermijn?

De reactietermijn gaat in op de dag dat wij jouw vraag of verzoek hebben ontvangen. Het gaat om vragen of verzoeken die je per post, e-mail of via onze website hebt ingediend. Krijgen wij jouw vraag of verzoek in het weekend of op een feestdag? Dan begint de termijn de eerste werkdag daarna.

Hoe gaan we om met jouw telefonische vraag?

Jouw telefonische vraag beantwoorden wij meestal direct als wij je aan de lijn hebben. Is de medewerker die jouw vraag moet beantwoorden niet beschikbaar? Dan kun je een terugbelverzoek achterlaten met jouw voorkeur voor een terugbeltijdstop. Wij bellen je zo snel mogelijk terug. Dat is meestal dezelfde of uiterlijk de volgende werkdag.

Hoe gaan we om met jouw vraag op sociale media?

We reageren binnen 24 uur (op werkdagen) op een vraag die je via sociale media aan ons stelt. Meestal is dat veel sneller. Gaat het bijvoorbeeld om juridisch advies of is het een algemene vraag? Dan kan ons webcareteam meestal zelf de vraag beantwoorden. Soms kan dat niet. Bijvoorbeeld als het een vraag is over een lopende zaak of vordering. Dan gaat de vraag door naar de juiste medewerker. Die reageert binnen de termijnen die in het overzicht staan. Ons webcareteam kan jou ook aangeven hoe je een vraag of verzoek bij ons kunt indienen. Bijvoorbeeld als je een polis wil aanvragen of een klacht wil indienen.