

# **KLACHTENREGELING LETSELSCHADE.COM**

## INHOUDSOPGAVE

Artikel 1	Begripsbepalingen	3
Artikel 2	Samenstelling van de klachtencommissie	3
Artikel 3	Indiening van een klacht	4
Artikel 4	Doelstelling klachtenregeling	4
Artikel 5	Interne klachtenprocedure	4
Artikel 6	Analyse van de klachten	5
Artikel 7	Archivering	5
Artikel 8	Externe klachtenprocedure	5
Artikel 9	Slotbepalingen	6

## KLACHTENREGELING LETSELSCHADE.COM

### Artikel 1. Begripsbepalingen

#### Klacht

Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een expert, medewerk(st)er, door of namens de cliënt of ander betrokken partij kenbaar gemaakt.

#### Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

#### Klachtenprocedure

De bij Letselschade.com gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

#### Klachtenreglement

Het klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer personen worden ingediend, worden afgehandeld.

#### Klager

De bij een dossier betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### Cliënt

De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van Letselschade.com

#### Expert

De bij Letselschade.com werkzame expert tegen wie de klacht zich richt.

#### Medewerk(st)er

Een ieder die werkzaamheden verricht onder de verantwoordelijkheid van Letselschade.com, ongeacht of hij in dienst is van of ingehuurd is.

#### Nivre

De Stichting Nederlands Instituut van Register-Experts

### Artikel 2. Samenstelling van de klachtencommissie

2.1. De directie is belast met de behandeling van klachten tenzij:

- de directie zelf onderwerp is van de klacht.

2.2. Indien de directie zelf onderwerp is van de klacht wordt verwezen naar artikel 8.

#### Artikel 3. Indiening van een klacht

- 3.3 Een klacht die wordt ingediend bevat ten minste:
- de naam en het adres van de indiener
  - het dossiernummer
  - de dagtekening
  - de omschrijving van de klacht
- 3.4 Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of mondeling ingediend worden. Van een mondelinge klacht dient een verslag gemaakt te worden door de klachtencommissie.
- 3.5 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiertoe schriftelijk mededeling te doen aan de klachtencommissie.

#### Artikel 4. Doelstellingen klachtenregeling

- 4.1 Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
- 4.2 Het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van cliënten, opdrachtgevers, betrokken partijen of diens vertegenwoordiger.

#### Artikel 5. Interne klachtenprocedure

- 5.1 De interne klachtenprocedure treedt in werking zodra het slachtoffer zich schriftelijk, mondeling of per e-mail met een klacht tot (de klachtenfunctionaris van) Letselschade.com wendt. De volgende stappen worden genomen.
- 5.2 Aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht gezonden.
- 5.3 De klachtenfunctionaris vat de reactie van de betrokken medewerker/expert samen op het klachtenformulier.
- 5.4 De aangestelde klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).
- 5.5 De klachtenfunctionaris onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.
- 5.6 De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkmatig geïnformeerd zullen worden.
- 5.7 De betrokken expert/medewerker tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen na raadpleging van de klachtenfunctionaris, waarbij een persoonlijk onderhoud met het slachtoffer een onderdeel kan zijn.

- 5.8 De klachtenfunctionaris zorgt voor de behandeling van de klacht en beantwoording daarvan richting de klager, uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht of de schriftelijke toelichting.
- 5.9 De beslissing op de klacht wordt aan de klager schriftelijk voorgelegd, binnen een termijn van één maand, waarbij alle aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd.
- 5.10 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 5.11 Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- 5.12 Indien de klacht is afgehandeld, tekenen de betrokken expert/medewerker en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.
- 5.13 De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
- 5.14 De interne klachtenregeling wordt goed geadmistreerd. De directie bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgewenst ter beschikking aan het Nivre.
- 5.15 Letselschade.com is niet verplicht de klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet Letselschade.com, maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

#### Artikel 6. Analyse van de klachten

- 6.1 De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- 6.2 De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit binnen het managementteam.
- 6.3 De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- 6.4 De klachtenfunctionaris doet ook aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, en ook ter verbetering van procedures.

#### Artikel 7. Archivering

- 7.1 De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearchiveerd in het dossier van de cliënt.

#### Artikel 8. Externe klachtenprocedure

- 8.1 Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan het Nivre.

- 8.2 Als er geen enkele andere klachtenregeling voorhanden is waar het slachtoffer een klacht kan indienen, neemt het Nivre de klacht in behandeling, voor zover het gaat om een klacht over het handelen of nalaten van een belangenbehartiger die bij het Nivre is aangesloten.
- 8.3 De klachtenfunctionaris legt geen boetes op en doet geen uitspraken over zaken als aansprakelijkheid of causaliteit, maar kan wel geconstateerde onregelmatigheden signaleren en melden bij het bestuur van het Nivre.
- 8.4 Ook kan er gewezen worden op andere wijzen van conflictoplossing, zoals de Nationale Ombudsman
- 8.5 Klachten worden behandeld conform het geldende klachtenreglement, dat deel uitmaakt van het huishoudelijk reglement van het Nivre. Het reglement is bij het Nivre opvraagbaar.

#### Artikel 9. Slotbepalingen

- 9.1 Op de onderhavige klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.