

KLACHTENREGELING LETSELSUPPORT & RECHTOP

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de letselschade expert of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht;
- klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de kantoor verantwoordelijke die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Letselsupport en of Rechtop en de cliënt.
2. Klachten van een cliënt over Letselsupport en of Rechtop of een van de daar werkzame medewerker als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. Iedere letselschade expert van Letselsupport en of Rechtop draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

4. Artikel 3 - Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
- c. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De letselschade expert wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Letselsupport en of Rechtop heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de geschillencommissie van:

Stichting Nederlands Instituut voor Registerexperts (NIVRE)
Jan Leentvaarlaan 63
3065 DC ROTTERDAM
(zie verder: www.nivre.nl)

Of

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid)
Prinses Beatrixlaan 5
2595 AK DEN HAAG
(zie verder: www.kifid.nl)

Artikel 5 - Klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid in eerste aanleg behandeld door de kantoor eindverantwoordelijke.
2. Deze kantoor eindverantwoordelijke stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de kantoor eindverantwoordelijke.
4. De kantoor eindverantwoordelijke handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De kantoor eindverantwoordelijke stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de kantoor eindverantwoordelijke en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De kantoor eindverantwoordelijke en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

1. De kantoor eindverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de kantoor eindverantwoordelijke op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De kantoor eindverantwoordelijke houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De kantoor eindeverantwoordelijke houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 - Klachtregistratie

1. De kantoor eindverantwoordelijke registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De kantoor eindverantwoordelijke brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.