

KLACHTENREGLEMENT

1. Algemeen

Van Dort Letselschade hecht eraan om de kwaliteit van onze dienstverlening steeds op een hoog niveau te houden. Als uw belangenbehartiger hebben wij deze verplichting op ons genomen. Het kan desondanks voorkomen dat u niet tevreden bent over de wijze waarop uw zaak wordt behandeld. Bijvoorbeeld doordat u niet zo tevreden bent over de communicatie met de letselschadejurist die uw zaak behandelt; of u hoort al een tijd niets meer over uw zaak ondanks dat u al eens aan de bel hebt getrokken, etc. Wij willen dit graag van u weten, want daarmee kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening ook op een hoog niveau houden. U kunt ons hierover informeren met het indienen van een klacht. Dit klachtenreglement die u bij uw aanmelding ontvangt, informeert u hierover.

2. Wat is een klacht?

Van Dort Letselschade beschouwt een klacht als: iedere melding van een slachtoffer/cliënt, waaruit blijkt dat onze dienstverlening niet voldoet aan zijn/haar verwachtingen. Een klacht is dus niet een misverstand dat snel kan worden opgelost.

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Om precies te weten waarover uw klacht gaat, willen wij graag dat uw klacht schriftelijk wordt ingediend. Wilt u hierbij gebruik maken van bijgaand klachtenformulier? U kunt het klachtenformulier per post maar ook per e-mail aan ons toezenden via amsterdam@vandortletselschade.nl.

4. Wie beoordeelt de klacht?

Een klacht wordt gericht aan onze klachtenfunctionaris mevrouw mr. M. Immink-Aykaz. Zij beoordeelt ook uw klacht. Binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt het slachtoffer/cliënt (of de indiener van de klacht) een telefonische bevestiging van Van Dort Letselschade van ontvangst van de klacht gevolgd door een schriftelijke bevestiging. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister.

Voor de beoordeling van de klacht wordt het dossier bestudeerd. Mevrouw mr. Immink-Aykaz let daarbij specifiek op de onderdelen waarover wordt geklaagd. Tevens wordt de medewerker tegen wie de klacht gericht is, om een reactie gevraagd. De klachtenfunctionaris kan vervolgens zo nodig het slachtoffer/cliënt eveneens om een schriftelijke- of telefonische reactie vragen.

Wordt uw zaak behandeld door mevrouw mr. Immink-Aykaz en u bent niet tevreden over haar behandeling van uw dossier dan kunt u uw klacht richten aan de heer mr. R. van Dort, directeur. Hij behandelt dan uw klacht tegen mevrouw mr. M. Immink-Aykaz. Wordt uw zaak behandeld door de heer mr. Van Dort en bent u niet tevreden over de wijze waarop hij uw dossier behandelt dan kunt u uw klacht richten aan mevrouw mr. M. Immink-Aykaz. Zij zal uw klacht ter beoordeling aan een advocaat voorleggen.

5. Uitslag van de klacht

Uiterlijk binnen 8 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt het slachtoffer/cliënt de uitslag van de klacht. De door slachtoffer/cliënt ingediende klacht kan terecht of onterecht zijn. Het slachtoffer/cliënt ontvangt hierover schriftelijk bericht. Zo mogelijk voorafgaand aan dit bericht ontvangt slachtoffer/cliënt een telefonisch- dan wel een e-mailbericht omtrent de uitslag van de klacht. Ook zal in dit bericht een suggestie worden gegeven over de oplossing van de klacht die tot tevredenheid van het slachtoffer/cliënt leidt.

Ongeacht de uitslag van de klacht heeft het slachtoffer/cliënt steeds de keus om zijn/haar dossier te laten behandelen door de behandelaar die het dossier reeds in behandeling heeft

of door een andere behandelaar. Mocht slachtoffer/cliënt geen vertrouwen meer hebben in de behandelaar dan zal het dossier worden overgedragen aan een andere behandelaar.

Wat de uitslag van de klacht ook mag zijn, de behandelaar en/of de nieuwe behandelaar zal het slachtoffer/cliënt ook aanbieden om het dossier mondeling met slachtoffer/cliënt

te bespreken. Dit gesprek kan plaatsvinden op het kantoor van Van Dort Letselschade of bij het slachtoffer/cliënt thuis. De eventuele door slachtoffer/cliënt gemaakte (reis- en/of parkeer) kosten komen voor rekening van Van Dort Letselschade

6. Het klachtenregister

De door het slachtoffer/cliënt ingediende klacht wordt opgenomen in het klachtenregister van Van Dort Letselschade. In het klachtenregister wordt vermeld:

- het dossiernummer
- de naam van klager
- de datum van indiening van de klacht
- omschrijving van de klacht
- klacht wel/niet terecht
- oplossing van de klacht
- datum van afhandeling van de klacht

De klachtbrief en/of e-mail en eventuele correspondentie/overige notities in verband met de behandeling van de klacht wordt in het dossier gevoegd en bewaard overeenkomstig de wettelijke termijn.

Uiterlijk een maand na afloop van het kalenderjaar heeft de directie van Van Dort Letselschade een overzicht vervaardigd van de in het voorafgaande kalenderjaar ontvangen klachten. In dit overzicht worden de namen van de eventuele klagers niet opgenomen.

Het overzicht kan desgewenst worden verstrekt aan toezichthoudende organisaties zoals De Letselschaderaad ten Den Haag.

Amsterdam,

De heer mr. R.M.J.T. van Dort
Directeur Van Dort Letselschade