

## **Klachtenreglement Spinosa Letselschadejuristen**

### **Klacht over onze dienstverlening?**

Spinosa Letselschadejuristen is er aan gelegen om u zo optimaal mogelijk van dienst te zijn. Desondanks zou de situatie zich kunnen voordoen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Wij stellen het op prijs als u dat tijdig met ons bespreekt, opdat wij desgewenst een nadere toelichting kunnen geven en/of in de gelegenheid kunnen worden gesteld het probleem in onderling overleg en naar ieders tevredenheid op te lossen.

Onderstaand wijzen wij u op de interne klachtregeling zoals die binnen ons kantoor bestaat. Deze klachtregeling is op basis van het Klachtenreglement Stichting Keurmerk Letselschade tot stand gekomen.

### **Klachtenreglement**

#### **Klachtenregeling**

Uiteraard doen wij ons uiterste best uw belangen optimaal te behartigen. Toch kan het voorkomen, dat wij daar volgens u niet in slagen. In dat geval proberen wij uiteraard graag in overleg met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daarin niet slagen, dan kunt u uw klacht ook extern kenbaar maken. Hieronder lichten wij graag onze klachtenprocedure toe.

#### **Interne klachtenregeling**

##### **Gesprek met uw dossierbehandelaar**

Wij adviseren u eerst in gesprek te gaan met de behandelaar van uw dossier. Dit kan telefonisch of per mail. U kunt aangeven wat uw probleem of bezwaar is. De behandelaar van uw dossier kan nog eens toelichten waarom hij iets op een bepaalde manier heeft gedaan. Daarnaast is het voor de behandelaar goed om te weten dat u niet tevreden bent. U kunt dan gezamenlijk op zoek naar een oplossing. In de meeste gevallen levert dit al het gewenste resultaat op.

Komt u niet tot een oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, niet zijnde de behandelaar van uw dossier.

##### **Het indienen van een klacht**

Uw klacht kan schriftelijk of via e-mail worden ingediend bij:

Spinosa Letselschadejuristen

t.a.v. de klachtenfunctionaris



Beursstraat 7

7551 HP Hengelo (O)

e-mail: [info@letselschade-spinosa.nl](mailto:info@letselschade-spinosa.nl)

Vermeldt u in uw klacht in ieder geval:

- Uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) uw e-mailadres
- De naam van de behandelaar van uw dossier en het dossiernummer
- Een korte omschrijving van uw klacht en waar deze betrekking op heeft
- Hoe u uw klacht opgelost zou willen zien.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Spinosa Letselschadejuristen of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening.
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: de medewerker van Spinosa Letselschadejuristen die is belast met de afhandeling van de klacht;

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Spinosa Letselschadejuristen en de cliënt.

2.2 Spinosa Letselschadejuristen draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 Doelstellingen**

3.1 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 cliënten vast te stellen;
- c. 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**

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Spinosa Letselschadejuristen 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.

#### **Artikel 5 Termijnen**

- 5.1 De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen twee werkdagen. In deze bevestiging ontvangt u nadere informatie over de procedure. Ook kan u om een aanvullende (schriftelijke) toelichting gevraagd worden.
- 5.2 U ontvangt uiterlijk binnen tien werkdagen na onze bevestiging van ontvangst van de klacht of indien van toepassing na ontvangst van de (schriftelijke) toelichting een schriftelijke inhoudelijke beoordeling van uw klacht. Wij streven er naar een klacht binnen een maand na melding op te lossen.

#### **Artikel 6 Procedure**

- 6.1 Na ontvangst van een klacht, die rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris binnenkomt, wordt de betrokken behandelaar om een toelichting gevraagd. Wanneer nodig wordt bij u om aanvullende informatie gevraagd. Daarnaast worden de relevante stukken uit uw dossier bestudeerd. Na beoordeling van alle informatie ontvangt u schriftelijk onze reactie op uw klacht.
- 6.2 Van uw klacht houden wij een goede administratie bij. Een afschrift hiervan is voor u op ieder moment in te zien.
- 6.3 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 7 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 7.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 7.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 8 verantwoordelijkheden**

- 8.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 8.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 8.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.



8.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 9 Klachtregistratie**

9.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

9.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

9.3 De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

9.4 Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

#### **Artikel 10 Externe klachtenprocedure**

Als u zich niet kunt vinden in de uitkomst van de afhandeling van uw klacht, dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Dat kan nadat u uw bezwaren eerst aan Spinosa

Letselschadejuristen heeft voorgelegd, of nadat Spinosa Letselschadejuristen niet binnen een redelijke termijn uw klacht schriftelijk afgehandeld. In dat geval kunt u zich wenden tot:

**NIVRE** (Nederlands Instituut Van Register Experts)

wanneer de behandelaar een (kandidaat)register- expert is.

Postbus 4231

3006 AE Rotterdam, (010) 242 85 55

e-mail: [secretariaat@nivre.nl](mailto:secretariaat@nivre.nl).