
Niet geheel tevreden over onze dienstverlening?

Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over onze dienstverlening.

Stap 1: Praat met uw expert.

Vraag om een verhelderend gesprek met uw expert. Meestal lost dit al veel onduidelijkheden op. U kunt aangeven wat uw probleem is. En de expert kan nog eens uitleggen waarom hij of zij iets op een bepaalde manier heeft gedaan. Bovendien is het voor de expert belangrijk te weten dat u een probleem heeft. U kunt dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

Stap 2: Heeft u nog steeds een klacht?

Maak dan gebruik van onderstaande klachtenregeling.

ONZE INTERNE KLACHTENREGELING

1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de expert, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger, die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris, in casu een lid van de Directie

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

Klachtenregistratieformulier

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

2. HET INDIENEN VAN DE KLACHT

De klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van:

- zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, (eventueel) faxnummer en (eventueel) e-mailadres;
- de expert;
- een korte omschrijving van de kwestie, waarop de klacht betrekking heeft;
- een korte omschrijving van de klacht;
- het dossiernummer.

De klacht kan worden ingediend bij:

Weggemans Letselschadeadviseurs

t.a.v. De Directie

Amsterdamsestraatweg

3553 EJ Utrecht

Email: management@letselschadeadviseurs.nl

Telefoon: 030-2970333

De klachtenfunctionaris bestudeert het dossier en kan de klager om een aanvullende (schriftelijke) toelichting vragen.

3. TERMIJNEN

- De directie of de klachtenfunctionaris zal de klachten binnen twee dagen bevestigen en de klager nadere informatie verstrekken over de interne klachtenprocedure.
- De directie of klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klachten of de schriftelijke toelichting.
- De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd.

4. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. individuele klachten van cliënten op te lossen. Een persoonlijk onderhoud met cliënt kan een substantieel onderdeel van de klachtenprocedure zijn;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

5. INFORMEREN VAN DE CLIENT

De expert wijst de cliënt erop dat het kantoor een interne en een externe klachtenregeling hanteert. Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en afhandeling van de klacht.

6. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dan dient de betrokken expert daarvan in kennis te worden gesteld;
2. de betrokken expert tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
3. de betrokken expert, respectievelijk de klachtenfunctionaris, draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht, met in achtneming van de onderhavige klachtenregeling;
4. geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd;
5. de beslissing op de klachten wordt aan de cliënt medegedeeld.

7. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. de klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. de klacht wordt geclassificeerd naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de expert;
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - IV. klachten over uitvoering door Weggemans Personenschade in het algemeen.
4. een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
5. indien de klachten naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken expert en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

8. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. de betrokken expert en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. de klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier;
3. de betrokken expert houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. de klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor te zijn afgehandeld;
5. de klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager;
6. de klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

9. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. de klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris;
2. de klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit;
3. de klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. de klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

10. INTERN BESPREKEN

1. na afhandeling van de klacht wordt het traject nog met de betrokken expert besproken in het maandelijks bilaterale overleg;
2. eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse op het kantoor plenair en anoniem besproken;
3. maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland;
4. de klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

11. PREVENTIEVE ACTIE

1. op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening;
2. de te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

12. WAT ALS ER ONVERHOOPT GEEN OPLOSSING WORDT GEVONDEN?

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden. Dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling. Bij de afhandeling van de interne klacht zal de directie of de klachtenfunctionaris altijd wijzen op het bestaan van de externe klachtenregeling. Omdat onze register experts zijn opgenomen in het register van het NIVRE, kunt u zich daar melden met een klacht.

Nivre klachtenloket

info@klachtenloket-nivre.nl

Boompjes 251

3011 XZ Rotterdam

Zie tevens de betreffende website.

NIVRE www.nivre.nl