

KLACHTENPROTOCOL VEENSTRA LETSELSCHADE B.V.

Artikel 1 Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: Veenstra Letselschade B.V.
2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. een gedraging : het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. de beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;

Artikel 2 Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Veenstra Letselschade B.V. en haar medewerkers.

Artikel 3 Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij een van de medewerkers en/of Medewerksters dan wel een van de leidinggevenden van Veenstra Letselschade B.V. die de gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de datum;
 - een omschrijving van de klacht c.q. het feit waartegen bezwaar wordt gemaakt;
 - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het 2e lid van dit artikel genoemde vereisten stelt Veenstra Letselschade B.V. de klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen 2 weken te herstellen.
4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het 3e lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

Artikel 4 Indiening (termijn)

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt 6 weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

Artikel 5 Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

Veenstra Letselschade B.V. bevestigt binnen 2 weken de ontvangst van het klaagschrift.

Artikel 7 Mondelinge behandelingsprocedure

1. Een van de leden van het directieteam van Veenstra Letselschade B.V. onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. Dit zelfde directielid hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

Artikel 8 Schriftelijke behandelingsprocedure

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het niet in behandeling genomen.

Artikel 9 Beslissing

Het directielid (zoals in art. 7 benoemd) beslist binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

Artikel 10 Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

Artikel 11 Beroep

Indien de beslissing op de klacht niet naar tevredenheid is dient de klager zich te wenden tot de daartoe bestemde instanties, zoals het NIVRE.