

Klachtenregeling

Ons uitgangspunt: professionele en zorgvuldige dienstverlening.

Wij streven ernaar om onze cliënten op een deskundige, transparante en integere wijze bij te staan in letselschadezaken. Daarbij hanteren wij de normen van het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL), de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de gedragsrichtlijnen van het NIVRE. Respectvolle communicatie, duidelijke verwachtingen en betrokkenheid staan bij ons centraal.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over (een onderdeel van) onze dienstverlening. In dat geval nemen wij uw signaal serieus en hanteren wij een duidelijke klachtenprocedure om te komen tot een zorgvuldige oplossing.

1. Interne klachtenbehandeling

Indien u ontevreden bent over de behandeling van uw dossier of over een ander aspect van onze dienstverlening, nodigen wij u uit om dit eerst rechtstreeks te bespreken met de behandelaar van uw zaak. Dit kan telefonisch, per e-mail of schriftelijk.

In veel gevallen kan een gesprek al tot een passende oplossing leiden.

Mocht dit overleg niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u een formele klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris **Luna Frieser** (luna@justera.nl).

Uw klacht bevat bij voorkeur:

- Een duidelijke omschrijving van het probleem;
- De naam van de betrokken behandelaar;
- Uw verwachtingen ten aanzien van een oplossing.

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u **binnen twee werkdagen** een schriftelijke bevestiging.

De klachtenfunctionaris onderzoekt uw klacht zorgvuldig, raadpleegt zo nodig het dossier en overlegt met betrokken medewerkers. U ontvangt vervolgens **binnen 10 werkdagen** een inhoudelijke reactie op uw klacht. Indien een langere termijn nodig is, wordt u hierover tijdig geïnformeerd.

Mocht uw klacht gaan over uw zaak waarin Luna Frieser optrad als uw belangenbehartiger – dan wordt uw klacht doorgestuurd naar directrice **Jessica Overtoom**. U zult in dat geval een reactie krijgen vanuit Jessica Overtoom.

Zo blijft de klachtenprocedure eerlijk en transparant.

2. Externe klachten- en geschillenregeling

Indien u na de interne behandeling van uw klacht nog steeds ontevreden bent over de uitkomst of de wijze van afhandeling, heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. Afhankelijk van de aard van de zaak kunt u terecht bij een van de volgende organisaties:

a. Kifid: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Contactgegevens:

Kifid

Pr. Beatrixlaan 5
2595 AK Den Haag
Website: www.kifid.nl

b. Stichting Nederlands Instituut van Registerexperts (NIVRE)

Wanneer de behandelend expert geregistreerd is bij het NIVRE, kunt u uw klacht ook indienen bij deze instantie.

Contactgegevens:

NIVRE

Boompjes 251

3011 XZ Rotterdam

Website: www.nivre.nl

3. Klachtenregistratie en kwaliteitsborging

Elke klacht, ongeacht de uitkomst, wordt door ons intern geregistreerd en geëvalueerd door onze klachtenfunctionaris Luna Frieser. Indien de klacht betrekking heeft op de behandeling van een dossier van Luna Frieser, zal deze in samenspraak met Jessica Overtoom worden opgepakt, behandeld en worden teruggekoppeld.

De terugkoppeling gebruiken wij om onze dienstverlening continu te verbeteren, zoals vereist door de normen van het NKL en de richtlijnen voor Permanente Educatie van het NIVRE.