

# Interne klachtenregeling Care Letselschade BV

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u een klacht heeft over de behandeling. In dat geval treft u hieronder de interne klachtenregeling van Care Letselschade B.V. aan.

Als u een klacht heeft over een medewerk(st)er van ons kantoor, dan verzoeken wij u om deze klacht eerst te bespreken met de bewuste medewerk(st)er van ons kantoor waartegen uw klacht is gericht. Indien dat niet tot een voor u bevredigende oplossing leidt dan kunt u daarover bij ons klagen.

## **Wat is een klacht?**

Een klacht is elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen over de dienstverlening door de medewerker, door of namens de klant kenbaar gemaakt.

## **Bij wie kunt u klagen:**

Klachten worden behandeld door de klachtenbehandelaar van ons kantoor, Ramon Schuijers. Indien uw klacht zich richt tegen Ramon Schuijers dan wordt de klacht beoordeeld door Ruben van den Berg.

## **Hoe kunt u klagen:**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend door het sturen van een brief of een e-mail naar de klachtenbehandelaar.

Vermeldt u in de klacht in ieder geval:

- uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel e-mailadres
- de datum van uw klacht
- tegen welke medewerker van Care Letselschade BV de klacht zich richt
- een duidelijke omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en het moment waarop u kennis nam van de gedraging

## **Hoe wordt de klacht behandeld en binnen welke termijn(en)?**

Care Letselschade B.V. bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen drie werkdagen. In de ontvangstbevestiging geven wij aan op welke wijze wij uw klacht afhandelen. Als dat niet direct kan, geven wij aan binnen welke termijn dat wel kan. De maximale termijn is 10 werkdagen. Het kan zijn dat wij u daarbij om een mondelinge toelichting vragen. Onze reactie op uw klacht doen wij schriftelijk. Een mondelinge toelichting is daarbij mogelijk. Ook bestaat de mogelijkheid dat u wordt uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek met de klachtbehandelaar en/of de medewerker waartegen de klacht wordt ingediend. Uw klacht en de afhandeling daarvan bewaren wij voor 5 jaren. Kopieën hiervan zijn op ieder moment ter inzage beschikbaar voor de Stichting Keurmerk Letselschade en/of het Register Letselschade.

## **Ontvankelijkheid klacht:**

Een klacht wordt altijd in behandeling genomen, behalve indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover u reeds eerder bij Care Letselschade BV een klacht heeft ingediend die volgens de Klachtenregeling van ons kantoor is afgehandeld. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt u schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld binnen één week na ontvangst van de klacht.

## **Externe Klachtenregeling**

Als uw klacht naar uw mening niet naar wens is afgehandeld of niet tot een voor u bevredigende oplossing leidt, staat het u vrij contact op te nemen met het geschillen- en klachteninstituut van de branche-organisatie:

Stichting Nederlands Instituut van Registerexperts (NIVRE)  
Postbus 4231  
3006 AE Rotterdam  
www.nivre.nl