

Klachtenregeling Stipt letselschade

Artikel 1 Uitleg van begrippen

Klacht: iedere schriftelijke blijk van ontevredenheid van een klant. De ontevredenheid gaat over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht of de kwaliteit van de dienstverlening.

Klager: de klant of vertegenwoordiger van een klant die een klacht indient.

Klachtenfunctionaris: de persoon die de klacht afhandelt.

Artikel 2 Waarvoor geldt de klachtenregeling?

Deze klachtenregeling geldt voor iedere overeenkomst van opdracht tussen Stipt letselschade en de klant. Bij klachtafhandeling houden wij ons aan deze klachtenregeling.

Artikel 3 Wat is het doel van de klachtenregeling?

Met deze klachtenregeling is er een vaste werkwijze waarmee wij uw klacht binnen een redelijke termijn oplossen en de oorzaken van klachten kunnen vaststellen. Daarmee kunnen wij onze kwaliteit van dienstverlening aan u verbeteren.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling staat op www.stiptletselschade.nl. De expert wijst u voordat u een overeenkomst van opdracht met ons afsluit op deze klachtenregeling die van toepassing is op onze dienstverlening.

Kunnen wij uw klacht niet naar tevredenheid oplossen? Dan kunt u de klacht voorleggen aan een externe instantie waarbij wij zijn aangesloten.

Artikel 5 Hoe werkt het als u een klacht bij en over ons indient?

De klachtenfunctionaris informeert degene over wie u klaagt over uw klacht. En hij geeft zowel u als degene over wie u klaagt de kans om toe te lichten wat er gebeurd is. Degene over wie uw klacht gaat, probeert samen met u tot een oplossing te komen. Als dat nodig is met bemiddeling van de klachtenfunctionaris. Aan een klachtenprocedure bij Stipt letselschade zijn geen kosten verbonden.

Artikel 6 Hoe snel handelen wij uw klacht af?

De klager ontvangt binnen zeven dagen een schriftelijke bevestiging, per e-mail of per post, van de ontvangst van zijn klacht. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst af. Als hij de termijn van vier weken niet kan halen, ontvangt de klager daarvan een schriftelijke bevestiging waarin de klachtenfunctionaris vertelt waarom hij de termijn niet haalt en wanneer hij de klacht wel afhandelt.

Artikel 7 Wat gebeurt er als uw klacht is afgehandeld?

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie de klacht gaat schriftelijk op de hoogte van zijn conclusie. Hij benoemt of hij de klacht gegrond vindt en als dat nodig is doet hij aanbevelingen. Als de klager vindt dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen alle in artikel 1 genoemde partijen hiervoor.

Artikel 8 Verantwoordelijkheden van de betrokken partijen bij Stipt letselschade

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor afhandeling van de klacht volgens artikel 5 en 6.
2. Degene over wie is geklaagd informeert de klachtenfunctionaris over eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris informeert de klager over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9 Klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht en het klachtonderwerp en brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten aan de betrokken partijen. Daarnaast adviseert hij Stipt letselschade hoe de medewerkers nieuwe klachten kunnen voorkomen en procedures kunnen verbeteren. Minstens een keer per jaar bespreekt hij de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor.