

Klachtenreglement

Lesterhuis Praktijk voor Letselschade streeft ernaar de belangen van cliënten zo optimaal als mogelijk te behartigen. Helaas betekent dit niet dat cliënten geen klachten zouden kunnen hebben. Mocht Lesterhuis Praktijk voor Letselschade onverhoopt haar dienstverlening niet naar tevredenheid van een cliënt hebben uitgevoerd, dan is het mogelijk om een klacht in te dienen. Lesterhuis Praktijk voor Letselschade stelt het zeer op prijs indien u uw klacht in eerste instantie voorlegt aan de behandelaar. Komt u er met uw behandelaar niet uit, dan heeft Lesterhuis Praktijk voor Letselschade hiervoor een klachtenreglement opgesteld. Met dit reglement stelt Lesterhuis Praktijk voor Letselschade zich ten doel de klachten van cliënten op een zorgvuldige en uniforme wijze te registreren, te behandelen en vervolgens af te handelen. Verder maakt de klachtenafhandeling conform dit reglement het mogelijk om oorzaken voor klachten op te sporen en weg te nemen en, daar waar nodig, adequate maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

1. Definities

Lesterhuis Praktijk voor Letselschade: eenmanszaak, gevestigd aan de hoofdstraat 1 te 9965 PA Leens

Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten binnen Lesterhuis Praktijk voor Letselschade de klacht betrekking heeft.

Klager: degene die de klacht indient.

Behandelaar: degene die de klacht behandelt.

Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handelen, dan wel een nalaten van een medewerker van Lesterhuis Praktijk voor Letselschade, dan wel een derde die door Lesterhuis Praktijk voor Letselschade ten behoeve van haar dienstverlening is ingeschakeld.

2. Indiening van de klacht

Als de klager wenst dat zijn of haar klacht volgens dit reglement wordt behandeld, dan dient de klacht schriftelijk en in de Nederlandse taal bij Lesterhuis Praktijk voor Letselschade te worden ingediend. De klacht dient duidelijk te omschrijven, waarover klager zich beklagt. Tevens dient de klacht de naam en de adresgegevens van de klager, alsook een dagtekening te vermelden. Als een klacht betrekking heeft op de behandeling van een dossier, moet de klacht tevens het dossiernummer vermelden. Als een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt, kan -in onderling overleg- van het hiervoor bepaalde worden afgeweken. De desbetreffende medewerker van Lesterhuis Praktijk voor Letselschade aan wie de klacht kenbaar wordt gemaakt, maakt in dat geval zelf een schriftelijke notitie van de klacht. Die notitie wordt vervolgens aan de klager voorgelegd, die dan binnen veertien dagen schriftelijk aan Lesterhuis Praktijk voor Letselschade dient mede te delen of de klacht op correcte wijze is vastgelegd. Als dat laatste niet het geval is, dient klager tevens binnen veertien dagen schriftelijk aan te geven, hoe zijn klacht dan wel dient te worden omschreven. Als een klacht niet is ingediend op de wijze als hierboven omschreven, dan wijst Lesterhuis Praktijk voor Letselschade klager op de onvolkomenheid/onvolkomenheden en stelt zij klager in de gelegenheid om de klacht alsnog binnen twee weken op de juiste wijze in te dienen. Als klager desondanks in gebreke blijft de klacht op de voorgeschreven wijze in te dienen, staat het Lesterhuis Praktijk voor Letselschade vrij te besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. Lesterhuis Praktijk voor Letselschade is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen:

- o als de klacht een aangelegenheid betreft, waarover onder toepasselijkheid van dit reglement al eerder is geklaagd;

- als de klacht een aangelegenheid betreft, waarover de rechter vonnis heeft gegeven, dan wel waarover een gerechtelijke procedure aanhangig is, dan wel waarover een gerechtelijke procedure in de nabije toekomst te verwachten is. Mocht, in dit laatste geval, een gerechtelijke procedure niet binnen een jaar worden opgestart, dan herleeft de mogelijkheid tot indiening van een klacht;
- zolang terzake de gedraging, het handelen, of nalaten waarover wordt geklaagd een opsporingsonderzoek op bevel van het Openbaar Ministerie of een strafrechtelijke vervolging is ingesteld, of als de gedraging, het handelen, of nalaten waarover wordt geklaagd deel uitmaakt van de opsporing of strafrechtelijke vervolging van enig feit en met betrekking tot dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van het Openbaar Ministerie of een strafrechtelijke vervolging is ingesteld.

Als Lesterhuis Praktijk voor Letselschade op grond van het bepaalde in het voorgaande, besluit een klacht niet in behandeling te nemen, stelt zij klager van haar besluit schriftelijk in kennis.

3. **Door wie wordt de klacht behandeld?**

Het is aan Lesterhuis Praktijk voor Letselschade om te bepalen door wie de klacht wordt behandeld.

4. **Ontvangstbevestiging**

Lesterhuis Praktijk voor Letselschade stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. Daarbij doet Lesterhuis Praktijk voor Letselschade klager tevens een exemplaar van dit reglement toekomen, zodat klager in kennis wordt gesteld van de wijze waarop de klacht afgehandeld zal worden. Als een klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 van dit reglement mondeling is ingediend, stuurt Lesterhuis Praktijk voor Letselschade klager, tegelijk met haar ontvangstbevestiging, een afschrift van de door haar gemaakte schriftelijke notitie van de klacht.

5. **Informele afhandeling klacht**

Als de behandelaar van de klacht meent dat een informele afhandeling van de klacht mogelijk is, kan zij te allen tijde bij klager informeren of deze met een dergelijke afhandeling kan instemmen. Als klager instemt met een informele afwikkeling van zijn klacht, dan vervalt dit reglement. In geval van een informele afwikkeling, stuurt Lesterhuis Praktijk voor Letselschade klager desgevraagd een schriftelijke kennisgeving dat de klacht informeel is afgewikkeld en zodoende niet langer in behandeling is.

6. **Termijn van afhandeling**

Lesterhuis Praktijk voor Letselschade streeft er naar de klacht binnen vier weken na indiening inhoudelijk af te handelen. De hiervoor genoemde termijn is niet bindend. Aan die termijn kunnen zodoende geen rechten worden ontleend.

7. **Afhandeling**

Nadat de klacht kenbaar is gemaakt, zal Lesterhuis Praktijk voor Letselschade de klacht inhoudelijk onderzoeken. Op basis van dit onderzoek zal Lesterhuis Praktijk voor Letselschade klager op de hoogte stellen van haar bevindingen, alsook van de conclusies die Lesterhuis Praktijk voor Letselschade daaraan verbindt. Als Lesterhuis Praktijk voor Letselschade de klacht geheel, dan wel gedeeltelijk gegrond verklaart, geeft Lesterhuis Praktijk voor Letselschade in haar schrijven als hiervoor onder artikel genoemd tevens aan hoe zij aan de klacht tegemoet zal komen. Mocht de gegrond verklaarde klacht betrekking hebben op door Lesterhuis Praktijk voor Letselschade verrichte werkzaamheden, dan zal Lesterhuis Praktijk voor Letselschade de werkzaamheden andermaal verrichten, e.e.a. behoudens het geval waarin die werkzaamheden niet langer zinvol zijn. Als sprake is van een situatie als laatst omschreven zal Lesterhuis Praktijk

voor Letselschade vervolgens met klager in overleg treden over de wijze waarop dan genoegdoening kan worden geboden.

8. **Bezwaar / Beroep**

Leidt de afhandeling van de klacht niet tot het door klager gewenste resultaat, dan kan klager overwegen een klacht in te dienen bij:

NIVRE

(secretariaat@nivre.nl)

Boompjes 251

3011 XZ Rotterdam

<https://nivre.diamondforms.net/meldingsformulier-klacht>