

Klachten- en geschillenregeling

Wij doen uiteraard onze uiterste best onze taak als belangenbehartiger zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

Interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over onze dienstverlening zullen wij trachten om in overleg met u tot een oplossing te komen. Wij adviseren u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelaar van uw dossier. Dat kan uiteraard persoonlijk danwel telefonisch, schriftelijk of per e-mail.

Leidt dat niet tot het door u gewenste resultaat, dan kunt u een klacht indienen bij de directie. Daarin geeft u dan aan waaruit uw klacht bestaat en welke oplossing u wenselijk acht.

De directie bevestigt u meteen de ontvangst en zal het dossier bestuderen en eventueel overleg plegen met de behandelaar van het dossier. Het in behandeling nemen en afhandelen van een klacht heeft een hoge prioriteit. Wij verplichten ons om daarop uiterlijk binnen 10 werkdagen inhoudelijk te reageren.

Externe klachtenregeling

Leidt ook de klacht bij de directie niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u contact opnemen met het geschillen- en klachteninstituut van (één van) de volgende instanties:

- Nederlands Instituut voor Schaderegelaars: Postbus 75475, 1070 AL te Amsterdam
info@nisletsel.nl

- Stichting De Letselschade Raad / Bemiddelingsloket
Postbus 93309
2509 AH Den Haag
T 088 - 33 22 555
F 088 - 33 22 550