

## Klachtenreglement van:



### 1. Klacht

Indien cliënt een klacht heeft, waarbij de definitie van klacht ruim geïnterpreteerd wordt en het beste uitgedrukt kan worden als iedere vorm van ontevredenheid over Letselschade 't Gooi/ Almere, dan deze klacht schriftelijk kenbaar gemaakt worden. De klacht dient gericht te worden aan Letselschade 't Gooi/ Almere.

### 2. Klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt conform dit klachtenreglement uitgevoerd.

### 3. Klachtenfunctionaris

Dit is de persoon, niet zijnde de behandelaar tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

### 4. Doel

- 4.1. Is het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- 4.2 Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
- 4.2. Een verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 5. Bevestiging

De ontvangst van uw klacht wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst bevestigd door Letselschade 't Gooi/ Almere.

### 6. Afhandeling

#### 6.1

De afhandeling van de klacht geschiedt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de termijn van één maand. Door Letselschade 't Gooi/Almere kan, voordat de termijn van een maand verstreken is, nadere motivering gevraagd worden aan klager.

#### 6.2

De behandelaar tracht eerst samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.

#### 6.3

De betrokken dossierbehandelaar respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.

6.4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

6.5. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt meegedeeld.

**7. Verslaglegging**

Alle klachten worden schriftelijk vastgelegd, ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures en werkwijze.

**8. Externe klachtenregeling**

Letselschade 't Gooi/ Almere onderwerpt zich aan het klachtenreglement van de Stichting Keurmerk Letselschade, alsmede aan het klachtenreglement van andere organisaties waarbij Letselschade 't Gooi / Almere is aangesloten.