

Klachtenreglement Help Letselschade

Help Letselschade zal te allen tijde alles aan doen om uw belangen zo goed en optimaal mogelijk te behartigen. Het kan desondanks voorkomen dat u niet of niet geheel tevreden bent over onze dienstverlening. Wij betreuren dit ten zeerste en zouden graag met u hierover in gesprek gaan.

Indien u met de behandelaar van uw letselschadezaak niet tot een passende oplossing komt dan wordt u vriendelijk verzocht om u schriftelijk te wenden tot de directie van Help Letselschade.

U kunt een e-mail sturen naar info@letselschade.help of schriftelijk een klacht indienen bij:

Help Letselschade
T.a.v. de Directie
De Bukakkers 20
7811 KZ Emmen

Voor de afhandeling van een klacht, welke door de directie van Help Letselschade geschiedt, gelden de navolgende stappen:

Stap 1

Na ontvangst van uw schriftelijke klacht zal binnen één werkweek de ontvangst worden bevestigd. Ook wordt uw klacht intern vastgelegd en wordt de medewerker over wie wordt geklaagd in kennis gesteld van de ingediende klacht.

Stap 2

Vervolgens zal uw dossier bij de betreffende medewerker worden opgevraagd en zal er intern overleg plaatsvinden. Bij deze stap kan het zijn dat u om nadere informatie wordt gevraagd.

Stap 3

De klacht wordt na ontvangst van het dossier en beoordeling van alle beschikbare en relevante informatie intern beoordeeld. U ontvangt uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht een schriftelijke reactie. De schriftelijke reactie op uw klacht wordt intern vastgelegd en de medewerker waarover wordt geklaagd krijgt een afschrift van de reactie.

Mocht het wegens omstandigheden niet mogelijk zijn om binnen 6 weken op uw klacht te reageren dan ontvangt u tijdig hiervan bericht met uitleg over de verdere stappen alsmede de termijn waarbinnen alsnog een reactie volgt.

Stap 4

Na afhandeling van de klacht zal er met u contact worden opgenomen om de verdere stappen in de behandeling van uw letselschadezaak te bepalen. Mocht u geen of onvoldoende vertrouwen hebben in verdere samenwerking met Help Letselschade dan zal alle medewerking worden verleend aan de overdracht van uw dossier. Dit onder de voorwaarden die zijn opgenomen in de overeenkomst van opdracht/belangenbehartiging alsmede de algemene voorwaarden.

Indien u van mening bent dat de klacht niet naar behoren is behandeld en/of afgerond dan kunt u uw klacht, indien sprake is van een letselschadespecialist die in ingeschreven in het register van het NIVRE, voorleggen aan het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE).

Tevens staat het u vrij om u te wenden tot het bemiddelingsloket van De Letselschade Raad.