

Klachtenreglement

Haartsen Letselschade doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening van Haartsen Letselschade verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelaar van uw letselzaak. Wellicht leidt dit al tot een oplossing waar u tevreden over bent.

Indien een gesprek met de behandelaar van uw letselzaak niet tot een voor u acceptabele oplossing leidt, dan kunt u uw klacht per e-mail sturen naar: klacht@haartsenletselschade.nl.

U kunt uw klacht ook per post verzenden:

Haartsen Letselschade B.V.
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 7009
5605 JA Eindhoven

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de klachtenfunctionaris u een bevestiging met daarbij een afschrift van dit klachtenreglement.

De klachtenfunctionaris bestudeert het dossier en kan de klager om een aanvullende schriftelijke toelichting vragen.

De klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht of de schriftelijke toelichting.

De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd. Hierbij wordt ook gewezen op de externe klachtenregeling via het onafhankelijke Klachtenloket NIVRE, onderdeel van De Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-nivre/>), voor het geval de afhandeling niet tot tevredenheid leidt bij de klager.

De interne klachtenregeling wordt goed geadmistreerd. Haartsen Letselschade bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgewenst ter beschikking aan De Letselschade Raad in verband met het Nationaal Keurmerk Letselschade.