

Klachtenreglement Ridder Letselschade

1. Begripsomschrijvingen

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de dossierbehandelaar of organisatie, door of namens de cliënt(e) kenbaar gemaakt.

Klager

De cliënt(e) of zijn/haar vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenreglement

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de dossierbehandelaar tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. Informeren van de cliënt(e)

De dossierbehandelaar wijst de cliënt(e) erop dat het kantoor een klachtenreglement hanteert.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt(e) op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dan dient de betrokken dossierbehandelaar daarvan onmiddellijk in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken dossierbehandelaar tracht eerst samen met de cliënt(e) tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken dossierbehandelaar respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt(e) meegedeeld.

5. Registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
 - naar wijze van indiening als:
 - a. mondeling;
 - b. schriftelijk;
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de dossierbehandelaar;
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
 - IV. klachten over de organisatie in het algemeen;
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de betrokken dossierbehandelaar en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken dossierbehandelaar en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken dossierbehandelaar houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.

4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
5. De klachtenfunctionaris stuurt een schriftelijke reactie naar de klager.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. Analyse van de klachten

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit aan de directie.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten alsmede ter verbetering van procedures.

8. Intern bespreken

1. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
3. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

9. Preventieve maatregelen

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist de directie over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

10. Externe klachtenregeling

1. Ridder Letselschade conformeert zich aan het reglement van het Register Letselschade c.q. het Nationaal Keurmerk Letselschade NKL, alsmede aan het klachtenreglement van andere organisaties waarbij (medewerkers van) Ridder Letselschade (zijn) is aangesloten.
2. Ridder Letselschade zal alle medewerking verlenen en inlichtingen verstrekken aan de onder artikel 10.1 genoemde organisaties.