MASTERS
in personenschade

Interne klachtenregeling

Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling
Masters in Personenschade hecht grote waarde aan deskundigheid, zorgvuldigheid, transparantie en persoonlijke betrokkenheid. Wij streven naar een hoogwaardige dienstverlening waarbij de belangen van onze cliënten centraal staan. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over onze dienstverlening.
Deze klachtenregeling biedt een laagdrempelige, zorgvuldige en transparante procedure voor het indienen, behandelen en afhandelen van klachten.

Artikel 2 – Begripsbepalingen
In deze regeling wordt verstaan onder:

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over het handelen of nalaten van Masters in Personenschade of een van haar medewerkers.

Klager: de cliënt of andere rechtstreeks belanghebbende die een klacht indient.

Klachtenfunctionaris: de persoon die verantwoordelijk is voor de onafhankelijke en zorgvuldige behandeling van klachten.

Betrokken medewerker: de medewerker op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 3 – Indienen van een klacht
1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend.
2. De klacht bevat bij voorkeur de naam en contactgegevens van de klager, een omschrijving van de klacht en de relevante feiten en omstandigheden.
3. Aan het indienen en intern behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden.
4. Als een klacht mondeling wordt geuit, wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid deze schriftelijk in te dienen. Waar nodig wordt ondersteuning geboden.

Artikel 4 – Ontvangstbevestiging
1. De klager ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging.
2. In deze bevestiging wordt vermeld wie de klacht behandelt en binnen welke termijn een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.
3. Indien aanvullende informatie noodzakelijk is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht
1. Iedere klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
2. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en stelt zowel de klager als de betrokken medewerker in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
3. De klacht wordt bij voorkeur behandeld door iemand die niet rechtstreeks betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
4. Waar mogelijk wordt gezocht naar een oplossing in onderling overleg.
5. De behandeling vindt plaats met respect voor alle betrokkenen.

2026.01

Adres Laan van Vredenoord 27
2289 DA Rijswijk
E-mail info@kingsmanletselschade.nl
Website www.kingsmanletselschade.nl
Telefoon 070-221 1595
KvK nr. 88781518
BTW nr. NL864776895B01
IBAN nr. NL38RABO0330204831

MASTERS
in personenschade

Artikel 6 – Termijn van afhandeling
6. Masters in Personenschade streeft ernaar klachten binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen.
7. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, onder vermelding van de reden en de verwachte afhandeltermijn.
8. Uitgangspunt is dat de totale behandeltermijn niet langer duurt dan acht weken, tenzij bijzondere omstandigheden dit rechtvaardigen.

Artikel 7 – Beslissing en terugkoppeling
1. De klager ontvangt een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de klacht.
2. Hierin wordt aangegeven of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt bevonden.
3. Als daartoe aanleiding bestaat, worden passende maatregelen getroffen om de gevolgen van de klacht te herstellen of herhaling te voorkomen.
4. De klager wordt geïnformeerd over eventuele vervolgmogelijkheden als hij of zij zich niet kan vinden in de uitkomst.

Artikel 8 – Externe klachtenbehandeling
Indien de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing leidt, wordt de klager gewezen op de toepasselijke mogelijkheden voor externe klachtenbehandeling of geschilbeslechting. Voor zover Masters in Personenschade is aangesloten bij een beroepsorganisatie, keurmerk of onafhankelijke geschilleninstantie, wordt de klager geïnformeerd over de daarbij geldende procedure en voorwaarden.
Deze interne klachtenregeling laat wettelijke rechten en andere beschikbare rechtsmiddelen onverlet.

Artikel 9 – Vertrouwelijkheid en privacy
1. Alle betrokkenen behandelen informatie over klachten vertrouwelijk.
2. Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover noodzakelijk voor een zorgvuldige klachtenbehandeling en overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.
3. Klachtgegevens worden uitsluitend toegankelijk gemaakt voor personen die bij de behandeling betrokken moeten zijn.

Artikel 10 – Registratie en kwaliteitsverbetering
1. Masters in Personenschade houdt een intern klachtenregister bij.
2. Hierin worden de aard van de klacht, de datum van ontvangst, de wijze van behandeling, de uitkomst en eventuele verbetermaatregelen vastgelegd.
3. De registratie vindt plaats met inachtneming van de toepasselijke privacyregels en bewaartermijnen.

Artikel 11 – Slotbepalingen
1. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten over de dienstverlening van Masters in Personenschade.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie met inachtneming van de beginselen van zorgvuldigheid, redelijkheid en onafhankelijkheid.
4. Deze regeling treedt in werking op 3 oktober 2026.

Contactgegevens voor klachten
E-mail: info@mastersinpersonenschade.nl
Adres: Laan van Vredenoord 27 te Rijswijk
Klachtenfunctionaris: de heer A. (Kadir) Yilmaz

Masters in Personenschade - *"Waar expertise en empathie samenkomen"* 2026.01