

Klachtenregeling – Asma Letselschade

Bij Asma Letselschade streven we naar de best mogelijke ondersteuning en begeleiding bij letselschade. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u in zo'n geval gehoord wordt en dat we samen tot een passende oplossing komen.

1. Wat verstaan we onder een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over onze dienstverlening, communicatie of werkwijze. Het kan bijvoorbeeld gaan over contact met een medewerker, de afhandeling van een dossier of over hoe wij u informeren.

2. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht per e-mail of per post aan ons richten. Vermeld daarbij in ieder geval:

- ☐ Uw naam en contactgegevens
- ☐ Een duidelijke omschrijving van de klacht
- ☐ Eventueel relevante documenten of dossiergegevens

E-mail: info@asmaletselschade.nl

Postadres: Keurenplein 41-G9262, 1069 CD Amsterdam

3. Wat gebeurt er met uw klacht?

- ☐ Binnen 5 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst.
- ☐ U ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie. Duurt het langer, dan brengen we u daarvan tijdig op de hoogte.
- ☐ We streven altijd naar een oplossing waar u zich in kunt vinden.

4. Niet tevreden over de uitkomst?

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u zich, indien van toepassing, wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie of brancheorganisatie. Neem contact met ons op voor meer informatie over de mogelijkheden.

5. Vertrouwelijkheid

Uw klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Alleen de medewerkers die noodzakelijkerwijs bij de afhandeling betrokken zijn, hebben toegang tot de informatie.

Vragen of onduidelijkheden?

Twijfelt u of u een klacht wilt indienen, of wilt u liever eerst met ons in gesprek? Neem gerust contact met ons op via 06-34945541.

