

## Klachtenregeling

Ons uitgangspunt: professionele en zorgvuldige dienstverlening

Wij streven ernaar om onze cliënten op een deskundige, transparante en integere wijze bij te staan in zowel materiële schadezaken als letselschadezaken. Voor letselschadezaken hanteren wij de normen van het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL), de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de gedragsrichtlijnen van het NIVRE. Respectvolle communicatie, duidelijke verwachtingen en betrokkenheid staan bij ons centraal.

Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over (een onderdeel van) onze dienstverlening. In dat geval nemen wij uw signaal serieus en hanteren wij een duidelijke klachtenprocedure om te komen tot een zorgvuldige oplossing.

### 1. Interne klachtenbehandeling

Indien u ontevreden bent over de behandeling van uw dossier of over een ander aspect van onze dienstverlening, nodigen wij u uit om dit eerst rechtstreeks te bespreken met de behandelaar van uw zaak. Dit kan telefonisch, per e-mail of schriftelijk.

In veel gevallen kan een gesprek al tot een passende oplossing leiden.

Mocht dit overleg niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u een formele klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris Luna Frieser via [luna@justera.nl](mailto:luna@justera.nl).

Uw klacht bevat bij voorkeur:

- Een duidelijke omschrijving van het probleem;
- De naam van de betrokken behandelaar;
- Uw verwachtingen ten aanzien van een oplossing.

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging. De klachtenfunctionaris onderzoekt uw klacht zorgvuldig, raadpleegt zo nodig het dossier en overlegt met betrokken medewerkers. U ontvangt vervolgens binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht. Indien een langere termijn nodig is, wordt u hierover tijdig geïnformeerd.

Mocht uw klacht betrekking hebben op een dossier waarin Luna Frieser als uw belangenbehartiger optrad, dan wordt uw klacht doorgestuurd naar directrice Jessica Overtoom. U ontvangt in dat geval een reactie van Jessica Overtoom.

Zo blijft de klachtenprocedure eerlijk en transparant.

## 2. Externe klachten- en geschillenregeling

Indien u na de interne behandeling van uw klacht nog steeds ontevreden bent over de uitkomst of de wijze van afhandeling, heeft u de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. De externe route verschilt per soort zaak.

### Letselschadezaken: De Letselschade Raad (NKL-klachtenregeling)

Heeft uw klacht betrekking op een letselschadezaak en is Justera aangesloten bij het Nationaal Keurmerk Letselschade, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van De Letselschade Raad.

Contactgegevens:

De Letselschade Raad

Postbus 93309

2509 AH Den Haag

Website: [www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)

### NIVRE

Wanneer de behandelend expert in letselschadezaak geregistreerd is bij het NIVRE, kunt u uw klacht ook indienen bij deze instantie.

Contactgegevens:

NIVRE

Boompjes 251

3011 XZ Rotterdam

Website: [www.nivre.nl](http://www.nivre.nl)

## 3. Klachtenregistratie en kwaliteitsborging

Elke klacht, ongeacht de aard van de zaak en ongeacht de uitkomst, wordt door ons intern geregistreerd en geëvalueerd door onze klachtenfunctionaris Luna Frieser. Indien de klacht betrekking heeft op de behandeling van een dossier van Luna Frieser, zal deze in samenspraak met Jessica Overtoom worden opgepakt, behandeld en teruggekoppeld.

De terugkoppeling gebruiken wij om onze dienstverlening continu te verbeteren. Voor letselschadezaken gebeurt dit mede in het kader van de normen van het NKL en de richtlijnen voor Permanente Educatie van het NIVRE.