

Klachtenreglement Van der Toorn Personenschade BV

Inwerkingtreding: 1 januari 2007

HOOFDSTUK 1 | ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Van der Toorn Personenschade BV: het schaderegelingskantoor gevestigd te Voorburg, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27194831;
- b. klacht; iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Van der Toorn Personenschade BV;
- c. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Van der Toorn Personenschade BV, ongeacht of hij of zij in dienst is van Van der Toorn Personenschade BV of ingehuurd;
- d. ontvanger: een medewerker van Van der Toorn Personenschade BV die de klacht in ontvangst neemt;
- e. klager: diegene die een klacht indient.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Van der Toorn Personenschade BV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen een klacht in te dienen bij Van der Toorn Personenschade BV;
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Van der Toorn Personenschade BV, wordt aangemerkt als een gedraging van Van der Toorn Personenschade BV.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Van der Toorn Personenschade BV draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

HOOFDSTUK 2 | DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de directie van Van der Toorn Personenschade BV;
2. Van een mondelinge ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt;
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
4. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling;
5. Van der Toorn Personenschade BV kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het derde lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

Artikel 5 Interventie

1. Zodra Van der Toorn Personenschade BV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de betreffende klacht.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Van der Toorn Personenschade BV ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. Van der Toorn Personenschade BV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. Van der Toorn Personenschade BV zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De Behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Van der Toorn Personenschade BV tenzij:
 - a. de directie zelf onderwerp is van de klacht;
 - b. de directie de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

1. Van der Toorn Personenschade BV is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk docht uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 10 Hoorplicht

1. Van der Toorn Personenschade BV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. Van der Toorn Personenschade BV handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich om een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel;
2. Van der Toorn Personenschade BV kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 Afhandeling

1. Van der Toorn Personenschade BV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt;
2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Van der Toorn Personenschade BV kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld;
3. Wanneer de klager niet tevreden is met de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede de eventuele conclusies die Van der Toorn Personenschade daaraan verbindt, bestaat voor de klager ook nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Stichting Keurmerk Letselschade.

HOOFDSTUK 3 | OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

Van der Toorn Personenschade BV draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heet plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld;
2. Een klacht die vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15 Citeertitel, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Van der Toorn Personenschade BV;
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2007.

Van der Toorn Personenschade BV

Voorburg, 2 januari 2007