

Klachtenreglement (versie 1 oktober 2024)

Salute Letselschade streeft er naar haar dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Helaas betekent dit niet, dat er nooit klachten zullen zijn. In het geval Salute Letselschade onverhoopt haar dienstverlening niet naar tevredenheid van cliënt uitvoert, is het mogelijk om een klacht in te dienen. Salute Letselschade heeft in dat kader een klachtenreglement opgesteld. Met dit reglement stelt Salute Letselschade zich ten doel klachten op zorgvuldige en uniforme wijze te registreren, te behandelen en af te handelen. Daarnaast maakt deze klachtenafhandeling het mogelijk om de oorzaken voor klachten na te gaan en weg te nemen.

1. Definities

Salute Letselschade: eenmanszaak, gevestigd te Rotterdam aan de Strevelsweg 700 Unit 303-A3064 (3083AS).

Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten binnen Salute Letselschade de klacht betrekking heeft.

Klager: degene die de klacht indient.

Behandelaar: degene die de klacht behandelt.

Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handelen, dan wel een nalaten van een medewerker van Salute Letselschade, dan wel een derde die door Salute ten behoeve van haar dienstverlening is ingeschakeld.

2. Indiening van de klacht

Als de klager wenst dat zijn of haar klacht volgens dit reglement wordt behandeld, dan dient de klacht schriftelijk en in de Nederlandse taal bij Salute Letselschade te worden ingediend. De klacht, waarover klager zich beklaagt, dient duidelijk omschreven te zijn. Tevens dient de klacht de naam en de adresgegevens van de klager te bevatten. De klager dient ook een dagtekening te vermelden. Als een klacht betrekking heeft op de behandeling van een dossier, moet het dossiernummer vermeld zijn. Als een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt, kan in overleg van het hiervoor bepaalde worden afgeweken.

De desbetreffende medewerker van Salute Letselschade aan wie de klacht kenbaar wordt gemaakt, maakt in dat geval zelf een schriftelijke notitie van de klacht. Die notitie wordt vervolgens aan de klager voorgelegd, die dan binnen veertien dagen schriftelijk aan Salute Letselschade dient mede te delen of de klacht op correcte wijze is vastgelegd. Als dat laatste niet het geval is, dient klager tevens binnen veertien dagen schriftelijk aan te geven, hoe zijn klacht dan wel dient te worden omschreven.

Als een klacht niet is ingediend op de wijze als hierboven omschreven, dan wijst Salute Letselschade klager op de onvolkomenheid/onvolkomenheden en stelt zij klager in de gelegenheid om de klacht alsnog binnen twee weken op de juiste wijze in te dienen. Als klager desondanks in gebreke blijft de klacht op de voorgeschreven wijze in te dienen, staat het Salute Letselschade vrij te besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

Salute Letselschade is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen:

- als de klacht een aangelegenheid betreft, waarover onder toepasselijkheid van dit reglement reeds eerder is geklaagd;
- als de klacht een aangelegenheid betreft, waarover de rechter vonnis heeft gegeven,

dan wel waarover een gerechtelijke procedure aanhangig is, dan wel waarover een gerechtelijke procedure in de nabije toekomst te verwachten is. Mocht, in dit laatste geval, een gerechtelijke procedure niet binnen een jaar worden opgestart, dan herleeft de mogelijkheid tot indiening van een klacht;

- zolang terzake de gedraging, het handelen, of nalaten waarover wordt geklaagd een opsporingsonderzoek op bevel van het Openbaar Ministerie of een strafrechtelijke vervolging is ingesteld, of als de gedraging, het handelen, of nalaten waarover wordt geklaagd deel uitmaakt van de opsporing of strafrechtelijke vervolging van enig feit en met betrekking tot dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van het Openbaar Ministerie of een strafrechtelijke vervolging is ingesteld.

Als Salute Letselschade op grond van het bepaalde in het voorgaande, besluit een klacht niet in behandeling te nemen, stelt zij klager van haar besluit schriftelijk in kennis.

3. Door wie wordt de klacht behandeld?

Het is aan Salute Letselschade om te bepalen door wie de klacht wordt behandeld.

4. Ontvangstbevestiging

Salute Letselschade stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. Daarbij doet Salute Letselschade klager tevens een exemplaar van dit reglement toekomen, zodat klager in kennis wordt gesteld van de wijze waarop de klacht afgehandeld zal worden. Als een klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 van dit reglement mondeling is ingediend, stuurt Salute Letselschade klager, tegelijk met haar ontvangstbevestiging, een afschrift van de door haar gemaakte schriftelijke notitie van de klacht.

5. Informele afhandeling klacht

Als de behandelaar van de klacht meent dat een informele afhandeling van de klacht mogelijk is, kan zij te allen tijde bij klager informeren of deze met een dergelijke afhandeling kan instemmen. Als klager instemt met een informele afwikkeling van zijn klacht, dan vervalt dit reglement.

In geval van een informele afwikkeling, stuurt Salute Letselschade klager desgevraagd een schriftelijke kennisgeving dat de klacht informeel is afgewikkeld en zodoende niet langer in behandeling is.

6. Termijn van afhandeling

Salute Letselschade streeft ernaar de klacht binnen vier weken na indiening inhoudelijk af te handelen. De hiervoor genoemde termijn is niet bindend. Aan die termijn kunnen zodoende geen rechten worden ontleend.

7. Afhandeling

Nadat de klacht kenbaar is gemaakt, zal Salute Letselschade de klacht inhoudelijk onderzoeken. Op basis van dit onderzoek zal Salute Letselschade klager op de hoogte stellen van haar bevindingen, alsook van de conclusies die Salute Letselschade daaraan

verbindt. Als Salute Letselschade de klacht geheel, dan wel gedeeltelijk gegrond verklaart, geeft Salute Letselschade in haar schrijven als hiervoor onder artikel genoemd tevens aan hoe zij aan de klacht tegemoet zal komen.

Mocht de gegrond verklaarde klacht betrekking hebben op door Salute Letselschade verrichte werkzaamheden, dan zal Salute Letselschade de werkzaamheden andermaal verrichten, e.e.a. behoudens het geval waarin die werkzaamheden niet langer zinvol zijn. Als sprake is van een situatie als laatst omschreven zal Salute Letselschade vervolgens met klager in overleg treden over de wijze waarop dan genoegdoening kan worden geboden.

8. Bezwaar / Beroep

Leidt de afhandeling van de klacht niet tot het door klager gewenste resultaat, dan kan klager overwegen een klacht in te dienen bij [Het Klachtenloket Van Het NIVRE](#).

