



## Klachtenreglement Stichting Keurmerk Letselschade

### Inhoud

1. Begrippen .....	1
2. Vertrouwelijkheid .....	2
3. Het indienen van een klacht .....	2
4. De klachtenprocedure .....	2
5. Kosten klachtprocedure .....	3
6. De inhoud van de uitspraak .....	3
7. Gebondenheid van de beslissing .....	4
8. Bevoegdheden van de klachtencoördinator en klachtenfunctionaris .....	4
9. Maatregelen .....	4
10. Rapportage en verslaglegging .....	4
11. Bewaartermijn .....	5
12. Vergoeding klachtenfunctionaris .....	5
13. Vaststellen en wijzigen van het reglement .....	5

### 1. Begrippen

#### Bestuur

Het bestuur van de Stichting Keurmerk Letselschade.

#### Keurmerkkantoor

Een kantoor dat een keurmerk is toegekend door de Stichting Keurmerk Letselschade ([www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl)).

#### Keurmerknorm

Een maatstaf vastgelegd in een van de keurmerkgreglementen.

#### Keurmerkgreglement

Het reglement advocatuur of het reglement voor expertisebureaus van Stichting Keurmerk Letselschade

#### Klacht

Een uiting van onvrede in verband met het niet naleven van een of meer van de keurmerknormen door een keurmerkkantoor of een van haar medewerkers.

#### Klachtencoördinator

De persoon die door het bestuur is belast met het coördineren van een klacht.

#### Klachtenfunctionaris

De persoon die door het bestuur is belast met het behandelen van een klacht.



### Klager

De indiener van de klacht zijnde een cliënt (personenschadeslachtoffer) van een keurmerkkantoor of een ander keurmerkkantoor.

### Verweerder

Het keurmerkkantoor of een van haar medewerkers tegen wie de klacht is gericht.

### Stichting Keurmerk Letselschade

Stichting Keurmerk Letselschade, Postbus 575, 2400 AN te Alphen aan de Rijn.

## **2. Vertrouwelijkheid**

- 2.1 Het secretariaat van de Stichting Keurmerk Letselschade, de klachtencoördinator en de klachtenfunctionaris mogen kennis nemen van de klacht en zullen de klacht vertrouwelijk behandelen.
- 2.2 Het bestuur neemt in beginsel geen kennis van klacht tenzij een klacht gegrond wordt verklaard of klager daartoe toestemming geeft.
- 2.3 Een uitspraak naar aanleiding van een klacht kan (anoniem) worden gepubliceerd op de website van Stichting Keurmerk Letselschade ([www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl)).
- 2.3 De naam van klager of verweerder zal niet bekend worden gemaakt, tenzij klager of verweerder toestemming geeft om de eigen naam te vermelden.

## **3. Het indienen van een klacht**

- 3.1 Het intern klachtenprotocol van het keurmerkkantoor dient doorlopen te zijn alvorens de klacht in behandeling bij Stichting Keurmerk Letselschade in behandeling wordt genomen.
- 3.2 De klager dient de klacht in bij de klachtencoördinator (Stichting Keurmerk Letselschade, t.a.v. de klachtencoördinator Postbus 575, 2400 AN te Alphen aan de Rijn) of via [info@stichtingkeurmerkletselschade.nl](mailto:info@stichtingkeurmerkletselschade.nl)
- 3.2 De klacht dient duidelijk te zijn omschreven en gemotiveerd. Er dient door de klager te worden aangegeven welke keurmerknorm of normen uit het keurmerkgeregulement niet is of zijn nageleefd.

## **4. De klachtenprocedure**

- 4.1 De klachtencoördinator bevestigt binnen vier weken na binnenkomst van de klacht de ontvangst van de klacht.



- 4.2 De klachtencoördinator onderzoekt en vraagt aan verweerder of de klacht eerst kan worden geuit bij een andere, relevante, organisatie. Als de klacht in behandeling kan worden genomen door een andere relevante organisatie wordt de klager verwezen naar de klachtenregeling van die betreffende organisatie.
- 4.3 In het geval dat
- 1) de klacht wordt doorverwezen naar een andere organisatie of,
  - 2) het geen schending van een keurmerknorm betreft of
  - 3) het interne klachtenprotocol van het keurmerkkantoor nog niet is doorlopen
- wordt de klager niet ontvankelijk verklaard en hierover schriftelijk geïnformeerd.
- 4.4 Als de klacht in behandeling wordt genomen ontvangt de verweerder van de klachtencoördinator een afschrift van de klacht.
- 4.5 De verweerder heeft vervolgens de mogelijkheid om binnen een termijn van vier weken schriftelijk te reageren op de klacht. De schriftelijke reactie dient te worden gestuurd aan de klachtencoördinator. De klager krijgt van de klachtencoördinator een afschrift van de reactie van verweerder.
- 4.6 De klachtencoördinator stuurt de klacht, het eventuele verweer en andere relevante informatie betreffende de klacht naar de klachtenfunctionaris.
- 4.7 De klachtenfunctionaris kan een nadere toelichting of motivering vragen aan klager en/of verweerder. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
- 4.8 De klachtenfunctionaris komt binnen een redelijke termijn tot een uitspraak en beoordeelt of er een keurmerknorm is geschonden. De door de klachtenfunctionaris gedane uitspraak wordt schriftelijk vastgelegd. Klager, verweerder en de klachtencoördinator ontvangen hiervan een afschrift.

## **5. Kosten klachtprocedure**

- 5.1 De klager is een bedrag van € 50,00 verschuldigd indien de klacht wordt doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
- 5.2 De klager dient na het daartoe gedane verzoek binnen vier weken tot betaling over te gaan op het bankrekeningnummer van Stichting Keurmerk Letselschade zoals vermeld op de website ([www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl)). Wordt dit bedrag niet of niet tijdig ontvangen dan wordt de klacht niet (verder) in behandeling genomen.
- 5.3 Indien de klacht (al dan niet gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard wordt het klachtgeld aan klager terugbetaald.

## **6. De inhoud van de uitspraak**



6.1 De klachtenfunctionaris vermeldt in elk geval in zijn uitspraak:

- de namen en woonplaatsen van partijen alsmede, indien van toepassing, de plaatsen van vestiging van partijen;
- een kort overzicht van de procedure;
- een weergave van de klacht of het geschil;
- de gronden voor de gegeven beslissing;
- de beslissing;
- de datum van de beslissing.

## **7. Gebondenheid van de beslissing**

7.1 Het keurmerkkantoor is gebonden aan de klachtenbehandeling en de beslissing ingevolge dit reglement.

## **8. Bevoegdheden van de klachtencoördinator en klachtenfunctionaris**

8.1 De klachtencoördinator en de klachtenfunctionaris hebben:

- vrij inzage in het dossier waarover geklaagd wordt; betreffende het medisch gedeelte dient hiervoor een machtiging te worden verkregen;
- vrijheid tot het inwinnen van informatie, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van de functie en voor zover niet in strijd met de wettelijke bepalingen;
- vrijheid bij deskundigen advies in te winnen indien de aard van de klacht daar toe aanleiding geeft.

## **9. Maatregelen**

9.1 Wordt de klacht gegrond geacht dan kan het bestuur tegen het betrokken keurmerkkantoor (een of meer van) de volgende maatregelen treffen:

- a. berisping;
- b. tijdelijke uitschrijving voor ten hoogste één jaar;
- c. definitieve uitschrijving;
- d. veroordeling in de kosten van de klachtprocedure tot maximaal € 250,00.

## **10. Rapportage en verslaglegging**

10.1 De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een verslag waarin is opgenomen:

- aantal en aard van de ingediende klachten, ontdaan van tot personen herleidbare gegevens;



- het resultaat van de klachtenbehandeling;
- eventuele andere activiteiten die in het kader van de klachtbehandeling zijn ondernomen.

10.2 Het verslag wordt toegezonden aan de klachtencoördinator, die het doorstuurt aan het bestuur.

## **11. Bewaartermijn**

12.1 De klachtenfunctionaris bewaart de klachtdossiers voor een periode van vijf jaar en verstrekt de klachtencoördinator en het bestuur op verzoek inzage in het dossier, door middel van toezending van een kopie van het dossier. Met inachtneming van de bepalingen over vertrouwelijkheid.

## **12. Vergoeding klachtenfunctionaris**

12.1 Per te behandelen klacht ontvangt klachtenfunctionaris van de Stichting Keurmerk Letselschade een overeengekomen vaste vergoeding. De vergoeding omvat: reiskosten, telefoonkosten, kosten voor correspondentie en bestede tijd.

## **13. Vaststellen en wijzigen van het reglement**

13.1 Dit reglement is vastgesteld door het bestuur. Het bestuur kan dit reglement wijzigen. Jaarlijks wordt de klachtenprocedure beoordeeld en zo nodig bijgesteld.

Dit reglement treedt in werking per 1 januari 2013

Het bestuur, namens deze:

Mr. J. Sap  
voorzitter Stichting Keurmerk Letselschade