



## Klachtenreglement Stichting Keurmerk Letselschade

### Inhoudsopgave

1. Doel .....	1
2. Middel .....	1
3. Begrippen .....	1
4. Geheimhoudingsplicht .....	2
5. Werkwijze .....	2
6. Verslag .....	3
7. Melding van overtredingen .....	3
8. Klachten over de klachtenfunctionaris .....	3
9. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris .....	3
10. Rapportage en verslaglegging .....	4
11. Financiën .....	4
12. Vaststellen en wijzigen van het reglement .....	4

#### 1. Doel

Het verwijzen van de klager naar de meest geëigende geschilbeslechtingregeling, zoals de klachtenregelingen van het NIVRE, de LSA of de NLE, rekening houdende met de wensen van de klager en de specifieke kenmerken van de klacht. Indien er niet op adequate wijze verwezen kan worden: het aandragen en zo mogelijk bewerkstelligen van een praktische oplossing in een letselschadedossier, in behandeling bij een behandelaar die is aangesloten bij de Stichting Keurmerk Letselschade.

#### 2. Middel

Klachten worden ingenomen door de klachtencoördinator en voor behandeling conform het vastgestelde doel overlegd aan de klachtenfunctionaris.

#### 3. Begrippen

##### Bestuur

Het bestuur van de Stichting Keurmerk Letselschade.

##### Klachtencoördinator

De klachtencoördinator van de Stichting Keurmerk Letselschade.

##### Klacht

Een uiting van onvrede over de behandeling van de zaak of over de wijze van bejegening van de klager over zijn/haar rechtshulpverlener.

##### Klachtenfunctionaris

Persoon die door het bestuur is belast met het behandelen van klachten.

##### Klager

De indiener van de klacht. De klager kan zijn het slachtoffer of iemand, die namens deze een klacht indient indien het slachtoffer daartoe zelf vanwege verminderde geestelijke



vermogens (waardoor ook ontstaan) niet in staat is. De klacht kan ook ingediend worden, namens het slachtoffer, door een vrijwilliger of hulpverlener.

#### Rechtshulpverlener

Een rechtshulpverlener die als houder van het keurmerk is aangesloten bij de Stichting Keurmerk Letselschade.

#### Stichting Keurmerk Letselschade

Stichting Keurmerk Letselschade, p/a Postbus 575, 2400 AN te Alphen a/d Rijn.

### **4. Geheimhoudingsplicht**

De klachtencoördinator en de klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met inachtneming van artikel 6 en 7.

### **5. Werkwijze**

- 5.1 De klager dient de klacht schriftelijk in bij de klachtencoördinator. De klacht dient duidelijk omschreven en gemotiveerd te zijn, zodanig dat het duidelijk is dat het gaat om een klacht en waar de klacht over gaat.
- 5.2 De klachtencoördinator bevestigt, binnen één week na binnenkomst van de klacht, dat de klacht ontvangen is en verstrekt informatie over het doel en het verloop van de klachtenprocedure.
- 5.3 De klachtencoördinator stelt de rechtshulpverlener waarover de klacht gaat in kennis van de klacht en verstrekt informatie over het doel en het verloop van de klachtenprocedure.
- 5.4 De klachtencoördinator onderzoekt of de klager de interne klachtenprocedure van de rechtshulpverlener heeft doorlopen. Als dat niet het geval is, dan wordt de klager naar de interne klachtenprocedure van de rechtshulpverlener verwezen en wordt de behandeling van de klacht beëindigd.
- 5.5 De klacht wordt, behoudens klachten die vallen onder artikel 5.4, binnen één week nadat de klacht is ontvangen door de klachtencoördinator voor behandeling doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.
- 5.6 De klachtenfunctionaris kan, na lezing van de stukken, een nadere toelichting of motivering vragen aan één of beide partijen.
- 5.7 Indien na de indiening van de klacht, of tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat er tevens een klachtenprocedure loopt via een ander geschilbeslechtingregeling, dan wordt de klacht door de coördinator niet-ontvankelijk verklaard.



- 5.8 De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht door de klager kan worden voorgelegd aan een bestaande geschilbeslechtsorgaan van organisaties als de Nederlandse Orde van Advocaten, de LSA, de ASP, de WAA, het NIVRE, het NIS, de NLE, of een ander relevant orgaan. Als zo'n mogelijkheid bestaat, dan wordt de klager verwezen naar de meest geëigende klachtenregeling. De klachtenfunctionaris informeert de klager in dat geval schriftelijk. Na de verwijzing wordt de behandeling van de klacht beëindigd.
- 5.9 Als een verwijzing krachtens 5.8 niet tot de mogelijkheden behoort, dan neemt de klachtenfunctionaris de klacht inhoudelijk in behandeling. De klager wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. De klachtenfunctionaris zoekt primair naar een oplossing van het geschil en legt deze door haar beoogde oplossing schriftelijk vast. De klachtenfunctionaris kan de door hem/haar voorgestelde oplossing mondeling toe te lichten aan klager en partijen begeleiden de voorgedragen oplossing uit te voeren.

## **6. Verslag**

De klachtenfunctionaris brengt bij de afwikkeling van iedere klacht schriftelijk verslag uit aan de klachtencoördinator.

## **7. Melding van overtredingen**

Als uit het verslag van de klachtenfunctionaris blijkt dat de rechtshulpverlener in kwestie bepaalde keurmerknormen heeft overtreden, dan stelt de klachtencoördinator het bestuur daarvan op de hoogte.

## **8. Klachten over de klachtenfunctionaris**

Als de klager of de belangenbehartiger ontevreden is over de wijze waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandelt, dan kan hij een klacht indienen bij de klachtencoördinator. De klacht zal worden behandeld door het bestuur. Het bestuur zal, na overleg te hebben gehad met de klachtenfunctionaris, een besluit nemen over de klacht.

## **9. Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris**

- 9.1 De klachtenfunctionaris heeft vrije inzage in het dossier waarover geklaagd wordt; betreffende het medisch gedeelte dient hiervoor een machtiging opgevraagd te worden bij de klager.
- 9.2 De klachtenfunctionaris heeft vrijheid tot het inwinnen van informatie, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van de functie en voor zover niet in strijd met de wettelijke bepaling van het beroepsgeheim.
- 9.3 De klachtenfunctionaris heeft vrijheid bij deskundigen advies in te winnen indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft.



## **10. Rapportage en verslaglegging**

- 10.1 De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een verslag waarin is opgenomen:
  - a. aantal en aard van de ingediende klachten, ontdaan van tot personen gegevens;
  - b. het resultaat van de klachtenbehandeling;
  - c. eventuele andere activiteiten die in het kader van de klachtbehandeling zijn ondernomen.
- 10.2 Het verslag wordt toegezonden aan de klachtencoördinator, die het doorstuurt naar het bestuur.
- 10.3 De klachtenfunctionaris bewaart de klachtdossiers voor een periode van vijf jaar en verstrekt de coördinator en het bestuur, alsmede de klager en de betrokken belangenbehartiger, op verzoek inzage in het dossier, door middel van aangetekende toezending van een kopie van het dossier.

## **11. Financiën**

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 uren.

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

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