

Klachtenreglement

Artikel 1 – Doel van het reglement

- 1.1. Dit klachtenreglement heeft tot doel om op zorgvuldige, transparante en tijdige wijze klachten van cliënten over de dienstverlening van Erasmus Personenschade B.V. te behandelen.
- 1.2. Erasmus Personenschade streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen, met behoud van vertrouwen tussen cliënt en belangenbehartiger.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Erasmus Personenschade: Erasmus Personenschade B.V., gevestigd te Rotterdam, KvK 77112180.
- b. Cliënt: iedere natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de dienstverlening van Erasmus Personenschade.
- c. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van de cliënt over de dienstverlening, communicatie of bejegening door Erasmus Personenschade of één van haar medewerkers.
- d. Klachtenfunctionaris: de door Erasmus Personenschade aangewezen medewerker die verantwoordelijk is voor de registratie en behandeling van klachten.

Artikel 3 – Indiening van de klacht

- 3.1. De cliënt kan een klacht indienen:
 - per e-mail via info@erasmuspersonenschade.nl;
 - per post aan Putselaan 113A, 3072 CD Rotterdam; of
 - via het contactformulier op de website www.erasmuspersonenschade.nl.
- 3.2. De klacht dient de volgende gegevens te bevatten:
 - naam, adres en contactgegevens van de cliënt;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - de datum waarop de klacht wordt ingediend;
 - eventueel relevante correspondentie of bijlagen.
- 3.3. Mondelinge klachten kunnen aanleiding zijn om de cliënt te verzoeken de klacht alsnog schriftelijk te bevestigen.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

- 4.1. Na ontvangst van de klacht ontvangt de cliënt binnen tien werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
- 4.2. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en kan, indien nodig, nadere toelichting vragen of een gesprek met de cliënt inplannen.
- 4.3. De klacht wordt in principe binnen vier weken na ontvangst afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, wordt de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met vermelding van de reden en de verwachte afhandeltermijn.
- 4.4. De klachtenfunctionaris legt de bevindingen en conclusie schriftelijk vast in een gemotiveerde beslissing, die aan de cliënt wordt toegezonden.

Artikel 5 – Registratie en evaluatie

- 5.1. Alle klachten worden geregistreerd in een intern klachtenregister, met vermelding van de aard van de klacht, de behandelaar, de uitkomst en de datum van afhandeling.
- 5.2. De directie van Erasmus Personenschade evalueert jaarlijks de geregistreerde klachten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Artikel 6 – Externe geschillenregeling

- 6.1. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Letselschade of de bevoegde civiele rechter.
- 6.2. Erasmus Personenschade conformeert zich aan de uitspraken van de Geschillencommissie Letselschade, voor zover dit in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 7 – Slotbepalingen

- 7.1. Dit klachtenreglement wordt op verzoek kosteloos verstrekt aan iedere cliënt van Erasmus Personenschade.
- 7.2. Het reglement is tevens gepubliceerd op de website www.erasmuspersonenschade.nl.