

Klachtenreglement BNB Letselschade

Artikel 1 - Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere uiting van ontevredenheid van of namens een cliënt over de dienstverlening van BNB Letselschade.
- Cliënt: een natuurlijke persoon die BNB Letselschade opdracht heeft gegeven tot belangenbehartiging.
- Belangenbehartiger: degene die namens BNB Letselschade betrokken is bij de behandeling van het dossier.

Artikel 2 - Doel van dit reglement

Dit reglement heeft tot doel:

- a. Het bieden van een zorgvuldige en laagdrempelige procedure voor het behandelen van klachten;
- b. Het herstellen van vertrouwen bij onvrede;
- c. Het verbeteren van onze dienstverlening.

Artikel 3 - Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of via het klachtenformulier op onze website worden ingediend.
2. De klacht moet voorzien zijn van:
 - Naam van de cliënt;
 - Dossiernummer (indien bekend);
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht.
3. De klacht kan worden ingediend via:
 - www.bnbletselschade.nl/klacht
 - of per e-mail: klachten@bnbletselschade.nl
 - of per post: BNB Letselschade, Anthonetta Kuijlstraat 49 B | 3066 GS Rotterdam

Artikel 4 - Behandeling van de klacht

1. Binnen 5 werkdagen ontvangt de cliënt een bevestiging van ontvangst.
2. De klacht wordt intern onderzocht door een persoon die niet direct bij het dossier betrokken is.
3. Binnen 20 werkdagen ontvangt de cliënt een inhoudelijke reactie. Indien meer tijd nodig is, wordt dit tijdig gemeld met een toelichting.

Artikel 5 - Uitkomst en vervolg

1. De reactie bevat een gemotiveerd standpunt en - indien van toepassing - een voorstel tot oplossing.
2. Indien de cliënt zich niet kan vinden in de afhandeling, kan hij/zij zich wenden tot de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij BNB Letselschade is aangesloten (informatie hierover wordt op verzoek verstrekt of is te vinden op onze website).

Artikel 6 - Registratie en kwaliteitsbewaking

1. Alle klachten worden geregistreerd.
2. Wij gebruiken klachten actief om onze dienstverlening te evalueren en waar mogelijk te verbeteren