

Klachtenregeling

To The Point Expertise BV

INHOUDSOPGAVE

• Artikel 1	Begripsbepalingen	3
• Artikel 2	Samenstelling van de klachtencommissie	4
• Artikel 3	Indiening van een klacht	4
• Artikel 4	Doelstelling klachtenregeling	4
• Artikel 5	Interne klachtenprocedure	4
• Artikel 6	Analyse van de klachten	5
• Artikel 7	Archivering	6
• Artikel 8	Externe klachtenprocedure	6
• Artikel 9	Slotbepalingen	6

Artikel 1. Begripsbepalingen

Klacht:

Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een expert, medewerk(st)er van To The Point Expertise B.V., door of namens de opdrachtgever of ander betrokken partij kenbaar gemaakt.

Klachtenfunctionaris:

De persoon, niet zijnde de medewerker tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenprocedure:

De bij To The Point Expertise B.V. gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregistratieformulier:

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Klachtenreglement:

Het klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten, die tegen één of meer personen worden ingediend, worden afgehandeld.

Klager:

De bij een dossier betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Opdrachtgever:

Elke rechtspersoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van To The Point Expertise B.V..

Expert:

De bij To The Point Expertise B.V. werkzame expert tegen wie de klacht zich richt.

Medewerk(st)er:

Een ieder die werkzaamheden verricht onder de verantwoordelijkheid van To The Point Expertise B.V., ongeacht of hij in dienst is van of ingehuurd is.

Nivre:

De Stichting Nederlands Instituut van Register-Experts.

De Letselschade Raad:

De overkoepelende organisatie die toeziet op naleven van de GBL en GOMA.

GBL:

Gedragcode Behandeling Letselschade.

GOMA:

Gedragcode Openheid medische incidenten; betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid.

KiFid:

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, hier kunnen consumenten terecht wanneer zij klachten hebben over de diensten van financiële dienstverleners zoals verzekeraars en hun hulppersonen.

Artikel 2. Samenstelling van de klachtencommissie

2.1. De directie is belast met de behandeling van klachten tenzij de directie zelf onderwerp is van de klacht.

2.2. Indien de directie zelf onderwerp is van de klacht wordt verwezen naar artikel 8.

Artikel 3. Indiening van een klacht

3.1. Een klacht die wordt ingediend bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener
- het dossiernummer
- de dagtekening
- de omschrijving van de klacht.

3.2. Een klacht kan schriftelijk, per e-mail of mondeling ingediend worden. Van een mondelinge klacht dient een verslag gemaakt te worden door de klachtencommissie.

3.3. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiertoe schriftelijk mededeling te doen aan de klachtencommissie.

Artikel 4. Doelstelling klachtenregeling

4.1. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

4.2. Het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van cliënten, opdrachtgevers, betrokken partijen of diens vertegenwoordiger.

Artikel 5. Interne klachtenprocedure

5.1. De interne klachtenprocedure treedt in werking zodra de klager zich schriftelijk, mondeling of per e-mail met een klacht tot (de klachtenfunctionaris van) To The Point Expertise B.V. heeft gewend.

5.2. Aan degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht gezonden.

5.3. De klachtenfunctionaris vat de reactie van de betrokken medewerker/expert samen op het klachtenformulier.

- 5.4. De aangestelde klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden).
- 5.5. De klachtenfunctionaris onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het klachtenformulier.
- 5.6. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd zullen worden.
- 5.7. De betrokken expert/medewerker tracht samen met de klager tot een oplossing te komen na raadpleging van de klachtenfunctionaris, waarbij een persoonlijk onderhoud met de klager een onderdeel kan zijn.
- 5.8. De klachtenfunctionaris zorgt voor de behandeling van de klacht en beantwoording daarvan richting de klager, uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht of de schriftelijke toelichting.
- 5.9. De beslissing op de klacht wordt aan de klager schriftelijk voorgelegd, binnen een termijn van één maand, waarbij alle aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd.
- 5.10. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 5.11. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
- 5.12. Indien de klacht is afgehandeld, tekenen de betrokken expert/medewerker en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.
- 5.13. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
- 5.14. De interne klachtenregeling wordt goed geadmistreerd. De directie bewaart een kopie van de schriftelijke afhandelingen van de klachten per kalenderjaar en stelt deze desgewenst ter beschikking aan de Stichting Keurmerk Letselschade.
- 5.15. To The Point Expertise B.V. is niet verplicht de klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet To The Point Expertise B.V. maar een derde partij onderwerp van de klacht is.

Artikel 6. Analyse van de klachten

- 6.1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld bij de klachtenfunctionaris.
- 6.2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit binnen het managementteam.
- 6.3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.

6.4. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Artikel 7. Archivering

7.1. De op de klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de klacht gearhiveerd in het dossier van de klager.

Artikel 8. Externe klachtenprocedure

8.1. Wanneer in het contact met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de cliënt door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan het loket van De Letselschade Raad dan wel het NIVRE indien het handelt om een geregistreerde Register Expert .

8.2. Als er geen enkele andere klachtenregeling voorhanden is waar de klager een klacht kan indienen, neemt de KiFid de klacht in behandeling, voor zover het gaat om een klacht over het handelen of nalaten van een vertegenwoordiger die namens een opdrachtverstrekende verzekeraar handelt.

8.3. De klachtenfunctionaris legt geen boetes op en doet geen uitspraken over zaken als aansprakelijkheid of causaliteit.

8.4. Ook kan er gewezen worden op andere wijzen van conflictoplossing, zoals de Nationale Ombudsman.

Artikel 9. Slotbepalingen

9.1. Op de onderhavige klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling van klachten is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing.