

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden? Dan horen wij dat graag. In eerste instantie verzoeken wij u om uw klacht met uw letselschadejurist van Constans Letselschade te bespreken. Heeft u nadien nog steeds een klacht of klachten, dan verzoeken wij u gebruik te maken van onze klachtenregeling, die hierna wordt beschreven.

- 1) Een klacht kan schriftelijk of per e-mail (info@constansletselschade.nl) worden ingediend. Dit mag worden gericht aan de directie van Constans Letselschade. Of per post: Postbus 222, 9470 AE Zuidlaren.
- 2) De directie handelt zelf de klacht af, tenzij de klacht betrekking heeft op een directielid. Dan zal uw klacht door een andere partij binnen Constans Letselschade worden behandeld. De ontvangst en de inhoud van de klacht wordt binnen 3 werkdagen aan u schriftelijk bevestigd.
De klachtbehandeling omvat in elk geval het beoordelen van het dossier, het informeren bij de verantwoordelijke letselschadejurist(en) en het (eventueel) horen van de klager en/of het vragen om aanvullende informatie van de klager. Het doel is om binnen zes weken na het indienen van de klacht, behalve als er redelijke argumenten zijn om hiervan af te wijken, tot een afhandeling van de klacht te komen. Uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst van de klacht of verzochte aanvullende schriftelijke informatie wordt een inhoudelijke reactie op de klacht verstuurd.
- 3) De beoordeling van de klacht dan wel het oordeel of de klacht gegrond is, wordt binnen de hiervoor aangegeven termijn gemotiveerd aan de klager en letselschadejurist van Constans Letselschade toegezonden.
- 4) De klacht kan geheel of gedeeltelijk gegrond worden verklaard of worden afgewezen. Bij een gehele of gedeeltelijke erkenning van de klacht wordt de klager gevraagd of deze nog voldoende vertrouwen in de desbetreffende letselschadejurist en/of Constans Letselschade heeft om de belangen van de klager te blijven behartigen. Er kan gezamenlijk overwogen worden om het dossier over te gedragen aan een andere letselschadejurist van Constans Letselschade. Is het vertrouwen in Constans Letselschade niet (meer) aanwezig, dan zal Constans Letselschade medewerking verlenen aan een overdracht van het dossier aan een andere belangenbehartiger.
In het geval een klacht wordt afgewezen dan gebeurt dat met (redelijke) argumenten. Indien de klager dan alsnog van opvatting is dat het vertrouwen in de behandeling door Constans Letselschade niet (meer) aanwezig is, dan zal medewerking worden verleend aan overdracht van het dossier aan een andere belangenbehartiger.
- 5) Het oordeel van de klachtenfunctionaris met betrekking tot de klacht is niet vatbaar voor een (her-)beoordeling door de directie, tenzij de klager daartoe argumenten aanvoert. Deze argumentatie zal dan eerst door de directie worden

beoordeeld. Pas als deze argumentatie naar het inzicht van de directie geslaagd is, zal een herbeoordeling van de klacht volgen.

Een behandeling van een eventuele aanvullende klacht dan wel een (verzoek tot) herbeoordeling gebeurt uitsluitend door het beoordelen van schriftelijke stukken. Hoor- en wederhoor van zowel de klager als de letselschadejurist is niet aan de orde, tenzij dit noodzakelijk is. De directie zal in dit voorkomende geval binnen vier weken na bevestiging van ontvangst van de (aanvullende) klacht dan wel (verzoek tot) herbeoordeling schriftelijk en met reden omkleed hierop een oordeel verstrekken.

- 6)** Dit klachtenreglement laat de rechten en verplichtingen van de klager en Constans Letselschade, die voortvloeien uit de overeenkomst van opdracht, en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden, onverlet.
- 7)** De ontvangen klachten en de afhandelingen daarvan worden door Constans Letselschade geadministreerd en voor een periode van 5 jaren bewaard.
- 8)** Dit klachtenreglement treedt op 8 september 2025 in werking en is gepubliceerd op de website www.constansletselschade.nl.