

## Klachtenreglement

Wij doen ons uiterste best uw belangen optimaal te behartigen. Mochten wij daar volgens u niet in slagen, is het goed te weten dat u met uw klacht bij NostimosMooyman op een professionele manier terecht kunt. Hiermee voldoen wij aan de eisen die het Nationaal Keurmerk Letselschade stelt aan de klachtenprocedure bij gecertificeerde belangenbehartigers.

1. Een schriftelijke of per e-mail naar [info@nm-letselschade.nl](mailto:info@nm-letselschade.nl) gestuurde klacht van een cliënt, opdrachtgever of van een ander betrokken persoon over het werk van de uitvoerende medewerk(st)er(s) van NostimosMooyman of een klacht over het functioneren van de organisatie, NostimosMooyman, wordt terstond gemeld aan de leidinggevende, die de klacht meteen ter informatie doorleidt aan de directie.
2. Binnen 2 werkdagen bevestigt de leidinggevende schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager, aangevuld met de mededeling dat uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht het onderzoek naar de klacht wordt afgerond, en dat een inhoudelijk antwoord op de klacht volgt. Dit alles met de bedoeling een oplossing te creëren. Deze oplossing komt er (voor zover dat mogelijk is) binnen een maand na beantwoording van de klacht.
3. Na ontvangst van een klacht, die rechtstreeks bij de directie binnenkomt, geeft deze zo nodig de betreffende leidinggevende opdracht een onderzoek in te stellen naar de aard en ernst van de klacht. Relevante stukken worden bestudeerd, de betrokken medewerk(st)er(s) wordt/worden om een toelichting gevraagd, en ook wordt zo nodig informatie opgevraagd bij de cliënt of opdrachtgever die de klacht heeft ingediend.
4. In geval een externe klacht betrekking heeft op het functioneren van een leidinggevende wordt het onderzoek en de behandeling van de klacht verricht door de directie. De directie neemt een standpunt in over de aard en ernst van de klacht.
5. De leidinggevende informeert de directie over de inzichten verkregen uit het onderzoek en adviseert de directie over de verdere afhandeling van de klacht. Desgewenst kan dat een nader onderzoek zijn in de vorm van het horen van betrokkenen door de directie en/of het innemen van een standpunt ten opzichte van de betrokkene over de aard en ernst van de klacht. Hierbij wordt betrokken: het door de organisatie geformuleerde beleid, het klachtenbeleid van het Nationaal Keurmerk Letselschade, de functieomschrijving van de betrokken medewerk(st)er en - indien aan de orde - de dienstverleningsovereenkomst die gesloten is tussen NostimosMooyman en de opdrachtgever.
6. Het door de directie onder punt 4 genoemde standpunt wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door de directie schriftelijk aan de klager medegedeeld en eventueel mondeling toegelicht. In alle andere gevallen wordt de klager steeds schriftelijk door de leidinggevende geïnformeerd. Een mondelinge toelichting kan deel uitmaken van de procedure. Het streven is erop gericht de oplossing van de klacht binnen een maand na beantwoording van de klacht te realiseren.
7. Van deze klachtenregeling en alle ontvangen klachten houdt NostimosMooyman een goede administratie bij, bestaande uit kopieën van de klacht en de afhandeling daarvan. Deze kopieën zijn op ieder moment ter inzage beschikbaar voor het Nationaal Keurmerk Letselschade. Deze kopieën worden tot vijf jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

## Klachtenreglement

8. Als de afhandeling van de klacht niet tot een oplossing leidt, staat het de klager vrij zich rechtstreeks te wenden tot de Branchevereniging NLE (Nationale Letselschade Experts), Ceresstraat 35, 4811 CB Breda, e-mail: [secretaris@nle-letsel.nl](mailto:secretaris@nle-letsel.nl), of het NIVRE (Nederlands Instituut Van Register Experts), Boompjes 251, 3011 XZ Rotterdam, (010) 2424 85 55, e-mail: [secretariaat@nivre.nl](mailto:secretariaat@nivre.nl) of, als de expert geen registerexpert is, tot het Nationaal Keurmerk Letselschade, p/a De Letselschade Raad, Postbus 93309, 2509 AH Den Haag, e-mail: [info@deletselschaderaad.nl](mailto:info@deletselschaderaad.nl).

9. Deze regeling, genaamd "Klachtenregeling" treedt op 5 november 2018 in werking en is gepubliceerd op de website [www.nm-letselschade.nl](http://www.nm-letselschade.nl).