



Klachtenreglement (versie 8 juni 2026)

Claim Insider (Salute Letselschade) streeft er naar haar dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Helaas betekent dit niet, dat er nooit klachten zullen zijn. In het geval Claim Insider (Salute Letselschade) onverhoopt haar dienstverlening niet naar tevredenheid van cliënt uitvoert, is het mogelijk om een klacht in te dienen. Claim Insider (Salute Letselschade) heeft in dat kader een klachtenreglement opgesteld. Met dit reglement stelt Claim Insider (Salute Letselschade) zich ten doel klachten op zorgvuldige en uniforme wijze te registreren, te behandelen en af te handelen. Daarnaast maakt deze klachtenafhandeling het mogelijk om de oorzaken voor klachten na te gaan en weg te nemen.

1. Definities

Claim Insider (Salute Letselschade): eenmanszaak, gevestigd te Rotterdam aan de Strevelsweg 700 Unit 303-A3064 (3083AS). Betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten binnen Claim Insider (Salute Letselschade) de klacht betrekking heeft. Klager: degene die de klacht indient. Behandelaar: degene die de klacht behandelt. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, een handelen, dan wel een nalaten van een medewerker van Claim Insider (Salute Letselschade), dan wel een derde die door Claim Insider (Salute Letselschade) ten behoeve van haar dienstverlening is ingeschakeld.

2. Indiening van de klacht

Als de klager wenst dat zijn of haar klacht volgens dit reglement wordt behandeld, dan dient de klacht schriftelijk en in de Nederlandse taal bij Claim Insider (Salute Letselschade) te worden ingediend. De klacht, waarover klager zich beklaagt, dient duidelijk omschreven te zijn. Tevens dient de klacht de naam en de adresgegevens van de klager te bevatten. De klager dient ook een dagtekening te vermelden. Als een klacht betrekking heeft op de behandeling van een dossier, moet het dossiernummer vermeld zijn. Als een klacht mondeling kenbaar wordt gemaakt, kan in overleg van het hiervoor bepaalde worden afgeweken. De desbetreffende medewerker van Claim Insider (Salute Letselschade) aan wie de klacht kenbaar wordt gemaakt, maakt in dat geval zelf een schriftelijke notitie van de klacht. Die notitie wordt vervolgens aan de klager voorgelegd, die dan binnen veertien dagen schriftelijk aan Claim Insider (Salute Letselschade) dient mede te delen of de klacht op correcte wijze is vastgelegd. Als dat laatste niet het geval is, dient klager tevens binnen veertien dagen schriftelijk aan te geven, hoe zijn klacht dan wel dient te worden omschreven. Als een klacht niet is ingediend op de wijze als hierboven omschreven, dan wijst Claim Insider (Salute Letselschade) klager op de onvolkomenheid/onvolkomenheden en stelt zij klager in de gelegenheid om de klacht alsnog binnen twee weken op de juiste wijze in te dienen. Als klager desondanks in gebreke blijft de klacht op de voorgeschreven wijze in te dienen, staat het Claim Insider (Salute Letselschade) vrij te besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

Claim Insider (Salute Letselschade) is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen:

- als de klacht een aangelegenheid betreft, waarover onder toepasselijkheid van dit reglement reeds eerder is geklaagd;
- als de klacht een aangelegenheid betreft, waarover de rechter vonnis heeft gegeven, dan wel waarover een gerechtelijke procedure aanhangig is, dan wel waarover een gerechtelijke procedure in de nabije toekomst te verwachten is. Mocht, in dit laatste geval, een gerechtelijke procedure niet binnen een jaar worden opgestart, dan herleeft de mogelijkheid tot indiening van een klacht;
- zolang terzake de gedraging, het handelen, of nalaten waarover wordt geklaagd een opsporingsonderzoek op bevel van het Openbaar Ministerie of een strafrechtelijke vervolging is ingesteld, of als de gedraging, het handelen, of nalaten waarover wordt geklaagd deel uitmaakt van de opsporing of strafrechtelijke vervolging van enig feit en met betrekking tot dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van het Openbaar Ministerie of een strafrechtelijke vervolging is ingesteld. Als Claim Insider (Salute Letselschade) op grond van het bepaalde in het voorgaande, besluit een klacht niet in behandeling te nemen, stelt zij klager van haar besluit schriftelijk in kennis.

3. Door wie wordt de klacht behandeld?

Het is aan Claim Insider (Salute Letselschade) om te bepalen door wie de klacht wordt behandeld.

4. Ontvangstbevestiging

Claim Insider (Salute Letselschade) stuurt klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen. Daarbij doet Claim Insider (Salute Letselschade) klager tevens een exemplaar van dit reglement toekomen, zodat klager in kennis wordt gesteld van de wijze waarop de klacht afgehandeld zal worden. Als een klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 2 van dit reglement mondeling is ingediend, stuurt Claim Insider (Salute Letselschade) klager, tegelijk met haar ontvangstbevestiging, een afschrift van de door haar gemaakte schriftelijke notitie van de klacht.

5. Informele afhandeling klacht

Als de behandelaar van de klacht meent dat een informele afhandeling van de klacht mogelijk is, kan zij te allen tijde bij klager informeren of deze met een dergelijke afhandeling kan instemmen. Als klager instemt met een informele afwikkeling van zijn klacht, dan vervalt dit reglement. In geval van een informele afwikkeling, stuurt Claim Insider (Salute Letselschade) de klager desgevraagd een schriftelijke kennisgeving dat de klacht informeel is afgewikkeld en zodoende niet langer in behandeling is.

6. Termijn van afhandeling

Claim Insider (Salute Letselschade) streeft ernaar de klacht binnen vier weken na indiening inhoudelijk af te handelen. De hiervoor genoemde termijn is niet bindend. Aan die termijn kunnen zodoende geen rechten worden ontleend.

7. **Afhandeling**

Nadat de klacht kenbaar is gemaakt, zal Claim Insider (Salute Letselschade) de klacht inhoudelijk onderzoeken. Op basis van dit onderzoek zal Claim Insider (Salute Letselschade) klager op de hoogte stellen van haar bevindingen, alsook van de conclusies die Claim Insider (Salute Letselschade) daaraan verbindt. Als Claim Insider (Salute Letselschade) de klacht geheel, dan wel gedeeltelijk gegrond verklaart, geeft Claim Insider (Salute Letselschade) in haar schrijven als hiervoor onder artikel genoemd tevens aan hoe zij aan de klacht tegemoet zal komen. Mocht de gegrond verklaarde klacht betrekking hebben op door Claim Insider (Salute Letselschade) verrichte werkzaamheden, dan zal Claim Insider (Salute Letselschade) de werkzaamheden andermaal verrichten, e.e.a. behoudens het geval waarin die werkzaamheden niet langer zinvol zijn. Als sprake is van een situatie als laatst omschreven zal Claim Insider (Salute Letselschade) vervolgens met klager in overleg treden over de wijze waarop dan genoegdoening kan worden geboden.