

Klachtenregeling

Pro Letselschade | kosteloze interne behandeling van klachten

Versie 2 september 2026 | KvK 78233763

De eigenaar van Pro Letselschade Juristen beoordeelt klachten zelf. Pro heeft geen onafhankelijke interne klachtenfunctionaris. Deze regeling laat toegang tot de rechter en de Autoriteit Persoonsgegevens onverlet.

1. Doel en reikwijdte

- 1.1** Deze regeling biedt een duidelijke en kosteloze werkwijze voor klachten over de totstandkoming of uitvoering van een opdracht, communicatie, bejegening, bereikbaarheid, declaraties, dossierbehandeling, beëindiging, privacy of een medewerker of door Pro ingeschakelde persoon.
- 1.2** Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen die als klacht is bedoeld. Een eenvoudig verzoek om uitleg of correctie kan eerst informeel worden opgelost; op verzoek wordt het alsnog als formele klacht geregistreerd.
- 1.3** Deze regeling geldt voor cliënten, voormalige cliënten en andere rechtstreeks betrokken personen. Zij beperkt geen wettelijke rechten of termijnen.

2. Wie behandelt de klacht?

- 2.1** De klacht wordt beoordeeld door de eigenaar van Pro Letselschade of door een door de eigenaar aangewezen behandelaar die niet rechtstreeks bij de bestreden gedraging betrokken is, voor zover de omvang van de organisatie dat mogelijk maakt.
- 2.2** Er is geen onafhankelijke interne herbeoordeling. Juist daarom motiveert Pro de uitkomst schriftelijk, past zij hoor en wederhoor toe en wijst zij de klager duidelijk op externe rechtsmogelijkheden.
- 2.3** Wanneer de klacht tevens een beroepsaansprakelijkstelling inhoudt, mag Pro de klacht en relevante stukken aan een eventuele aansprakelijkheidsverzekeraar of adviseur verstrekken voor zover dat noodzakelijk en rechtmatig is.

3. Een klacht indienen

- 3.1** Dien de klacht bij voorkeur per e-mail in via info@proletselschade.nl, met als onderwerp 'Klacht'. Per post kan dit aan Pro Letselschade, Posthoornstraat 17, 3011 WD Rotterdam.
- 3.2** Vermeld zo mogelijk uw naam en contactgegevens, het dossiernummer, de gedraging of declaratie waarover u klaagt, relevante data en stukken en de oplossing die u wenst. Het ontbreken van een onderdeel is geen reden om de klacht zonder meer buiten behandeling te laten; Pro vraagt zo nodig om aanvulling.
- 3.3** U mag zich laten bijstaan of vertegenwoordigen. Pro kan een schriftelijke machtiging vragen wanneer dat nodig is om uw privacy of de bevoegdheid van de vertegenwoordiger te controleren.

- 3.4** Dien een klacht zo spoedig mogelijk in nadat de aanleiding bekend is. Een late klacht wordt behandeld zolang een zorgvuldig onderzoek nog redelijkerwijs mogelijk is. Wettelijke verjarings- en vervaltermijnen blijven afzonderlijk gelden.

4. Registratie en ontvangst

- 4.1** Pro registreert de klacht afzonderlijk van de inhoudelijke behandeling van de Zaak en bevestigt de ontvangst binnen vijf werkdagen.
- 4.2** De ontvangstbevestiging vermeldt de datum van ontvangst, de verwachte behandeltermijn en, wanneer nodig, welke aanvullende informatie wordt gevraagd.
- 4.3** Is onmiddellijke actie nodig om een fatale termijn, medische privacy of andere ernstige benadeling te voorkomen, dan neemt Pro eerst passende noodmaatregelen zonder de inhoudelijke uitkomst van de klacht vooruit te lopen.

5. Onderzoek en hoor en wederhoor

- 5.1** Pro onderzoekt de klacht aan de hand van de klacht, het dossier, de toepasselijke afspraken, tijdregistratie en overige relevante informatie.
- 5.2** De klager krijgt gelegenheid de klacht toe te lichten. Dat kan schriftelijk, telefonisch of in een gesprek. Pro maakt van een mondelinge toelichting een zakelijke notitie en geeft de klager op verzoek gelegenheid feitelijke onjuistheden daarin te corrigeren.
- 5.3** Als de klacht gaat over een ingeschakelde derde, kan Pro die derde om een reactie vragen voor zover dat noodzakelijk is en met inachtneming van geheimhouding en privacy.
- 5.4** Pro benadert de klacht zonder kosten en zonder nadelige behandeling van de klager. Een klacht verandert niet de professionele beoordeling van de Zaak, maar kan wel aanleiding zijn voor correctie, herstel of overdracht.

6. Termijnen

- 6.1** Pro geeft binnen twintig werkdagen na ontvangst van een voldoende duidelijke klacht een schriftelijke, gemotiveerde reactie.
- 6.2** Is meer tijd nodig vanwege complexiteit, ontbrekende informatie, overleg met een verzekeraar of externe deskundige, dan meldt Pro dit vóór afloop van de termijn. De mededeling bevat de reden en een nieuwe streefdatum. De verlenging bedraagt in beginsel niet meer dan twintig werkdagen.
- 6.3** Een spoedeisend onderdeel wordt eerder beoordeeld wanneer uitstel tot ernstige of onomkeerbare schade kan leiden.

7. Beslissing en mogelijke uitkomsten

- 7.1** De schriftelijke beslissing beschrijft de klacht, de relevante feiten, de beoordeling, de conclusie per klachtonderdeel en eventuele vervolgmaatregelen.
- 7.2** Mogelijke maatregelen zijn uitleg, excuses, herstel van een fout, aanvulling of rectificatie van het dossier, herbeoordeling van een declaratie, een betalingsregeling, wijziging van de werkwijze, beëindiging of overdracht van de opdracht, of melding bij een eventuele aansprakelijkheidsverzekeraar.

7.3 Wanneer partijen een oplossing bereiken, legt Pro die schriftelijk vast. Een finale kwijting of afstand van rechten geldt alleen als de klager daar uitdrukkelijk, geïnformeerd en schriftelijk mee instemt.

8. Declaraties en voortgang tijdens de klacht

8.1 Een klacht schort de betalingsverplichting of dossierbehandeling niet automatisch op. Wettelijke opschortingsrechten blijven gelden. Pro kan schriftelijk besluiten het betwiste deel van een declaratie tijdelijk niet te incasseren.

8.2 Het onbetwiste deel van een declaratie blijft betaalbaar. Pro staakt geen noodzakelijke handeling wanneer daardoor voorzienbaar een fatale termijn of ernstige onevenredige benadeling ontstaat, tenzij voortzetting rechtens of professioneel niet mogelijk is.

9. Privacy en bewaring

9.1 Pro behandelt de klacht vertrouwelijk. Gegevens worden alleen gedeeld met personen of organisaties die deze voor onderzoek, advies, verzekering of een wettelijke taak nodig hebben.

9.2 Het klachtendossier wordt in beginsel vijf jaar na definitieve afhandeling bewaard, tenzij langere bewaring nodig is voor de onderliggende Zaak, een rechtsvordering, verzekering of wettelijke verplichting. De Privacyverklaring van Pro is van toepassing.

10. Als u het niet eens bent met de uitkomst

10.1 Pro is niet aangesloten bij een in deze regeling aangewezen externe geschillencommissie. U kunt een civiel geschil voorleggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

10.2 Gaat uw klacht over de verwerking van persoonsgegevens, dan kunt u daarnaast een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

10.3 Deze regeling verlengt of stuit geen wettelijke verjarings- of vervaltermijn. Vraag zo nodig tijdig onafhankelijk advies over het veiligstellen van uw rechten.

11. Leren en wijzigen

11.1 Pro legt de uitkomst en eventuele verbetermaatregelen vast en gebruikt klachten om terugkerende oorzaken te herkennen en de dienstverlening te verbeteren.

11.2 Deze Klachtenregeling is vastgesteld op 2 september 2026. De meest recente versie wordt op de website gepubliceerd. De versie die gold bij indiening blijft beschikbaar voor de behandeling van de klacht, tenzij een latere versie gunstiger is voor de klager.