

## Klachtenreglement LegalProCare B.V

### 1. Doel

Wij streven naar de hoogst mogelijke klanttevredenheid. Toch kan het voorkomen dat u onverhoopt ontevreden bent over onze dienstverlening. Dat vinden wij uiteraard spijtig, maar we nemen uw klacht graag serieus en zien het als een kans om te leren en onze service te verbeteren. Met deze klachtenregeling willen wij klachten op een effectieve en transparante wijze behandelen en oplossen.

### 2. Hoe en waar dient u een klacht in?

U kunt altijd eerst telefonisch contact met ons opnemen. Vaak kunnen wij uw onvrede direct oplossen. Mocht dit niet lukken, dan kunt u uw klacht per e-mail indienen via [info@legalprocare.nl](mailto:info@legalprocare.nl). Vermeld hierbij altijd:

- Uw naam, adres en contactgegevens;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht;
- De reden waarom u ontevreden bent over onze dienstverlening.

Eventuele relevante documenten of bewijsstukken kunnen bijgevoegd worden om de klacht beter te onderbouwen.

### 3. Hoe wordt uw klacht behandeld?

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging per e-mail. De directie zal uw klacht in behandeling nemen en, indien nodig, schriftelijk en/of telefonisch contact met u opnemen om aanvullende informatie op te vragen.

Indien uw klacht volledig duidelijk is, ontvangt u binnen 4 weken een inhoudelijke reactie met onze bevindingen en eventuele voorgestelde oplossingen.

### 4. Externe klachtenbehandeling

Heeft uw klacht betrekking op de behandeling door een behandelaar die is aangesloten bij het Stichting NIVRE (Register Personenschade)? Dan kunt u er ook voor kiezen om uw klacht direct in te dienen bij het klachtenloket van het [NIVRE](#). In dat zal uw klacht niet door ons, maar door het klachtenloket worden behandeld.