



Interne Klachtenregeling LeasePlan Rechtshulp

LeasePlan Rechtshulp hecht grote waarde aan haar serviceverlening. Wanneer wij van u een klacht ontvangen, vinden wij dat uiteraard vervelend. Wij zien uw klacht als graadmeter over het niveau van de dienstverlening van LeasePlan Rechtshulp. Wij lossen uw klacht daarom graag zo snel mogelijk op. Daarnaast kijken we direct of uw klacht kan leiden tot verbetering van de organisatie, dienstverlening, communicatie of werkwijze.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Om u een beeld te geven van hoe wij met uw klacht omgaan, zetten wij hieronder graag het traject puntsgewijs uiteen.

- 1- LeasePlan Rechtshulp houdt een Klachtenregister Rechtshulp bij. Hierin registreren wij de volgende gegevens:
 - De beschrijving van de klacht
 - Wanneer is de klacht ingediend
 - Wie heeft de klacht ingediend
 - Wie behandelt de klacht
 - Welk besluit is genomen
- 2- Wanneer een klacht binnenkomt, nemen wij deze direct op in het Klachtenregister Rechtshulp. Vervolgens wijzen wij een klachtenbehandelaar toe. Binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht informeren wij u. Daarbij geven wij aan binnen welke termijn wij een inhoudelijke reactie geven.
- 3- De klachtenbehandelaar is zowel verantwoordelijk voor de communicatie met u als voor de inhoudelijke en eventuele financiële afwikkeling van de klacht.
- 4- Wij streven ernaar om binnen vier weken na indienen van de klacht een inhoudelijke reactie (conclusie en aanbeveling) te geven. Wanneer deze termijn niet haalbaar is, ontvangt u daarover een gemotiveerd bericht. Wij spreken meteen een nieuwe termijn af.
- 5- De klachtenbehandelaar bestudeert de klacht. Hebben wij meer informatie nodig, dan nemen wij tussentijds contact met u op en met de medewerker van LeasePlan Rechtshulp waarmee de klacht verbonden.
- 6- De klachtenbehandelaar weegt vervolgens de verkregen informatie en de argumentatie tot de klacht tegen elkaar af. Daarna neemt de klachtenbehandelaar een besluit.
- 7- Na het besluit informeert de klachtenbehandelaar u schriftelijk. Het besluit wordt opgenomen in het Klachtenregister Rechtshulp.
- 8- Indien u zich bij het besluit neerlegt, is de klacht daarmee afgehandeld.
- 9- Indien u het besluit niet toereikend vindt, wordt dit in het Klachtenregister Rechtshulp aangetekend. Wij verwijzen u vervolgens naar een onafhankelijke geschillencommissies.
- 10- De uitspraak van de geschillencommissie wordt eveneens opgenomen in het Klachtenregister Rechtshulp.