

Univé Rechtshulp

Heeft u een
klacht?
Laat het
ons weten!



univé rechtshulp

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!



Univé Rechtshulp vindt klanttevredenheid erg belangrijk. We stellen hoge eisen aan kwaliteit. Maar soms komt het voor dat u niet tevreden bent over onze juridische dienstverlening. Op dat moment gaan we graag met u in gesprek. We willen graag van u weten hoe we onze dienstverlening beter op uw wensen kunnen afstemmen. Daarom hebben we een klachtenregeling.

Als u niet tevreden bent

Dan kunt u dit altijd bespreken met uw rechtshulpverlener. Hij of zij kijkt dan samen met u naar een oplossing.

U kunt een klacht indienen

Als u er met uw rechtshulpverlener niet uit komt, dan kunt u het volgende doen om een klacht in te dienen:

- Ga naar onze website univerechtshulp.nl en geef uw klacht aan ons door, of
- Stuur een e-mail naar rechtshulp.klantenservice@unive.nl

Een klachtbehandelaar neemt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u op. Hij of zij bespreekt met u wat we kunnen doen om uw klacht op te lossen.

Klacht niet opgelost? Dan kunt u naar het klachtenbureau

Misschien komt u er met de klachtbehandelaar ook niet uit. In dat geval zal de klachtbehandelaar met u de mogelijkheid bespreken om uw klacht voor te leggen aan het klachtenbureau van Univé Rechtshulp. Het klachtenbureau is een interne commissie die uw klacht behandelt. Het klachtenbureau staat onder leiding van het management van Univé Rechtshulp.

Klachtbehandeling door het klachtenbureau

De leden van het klachtenbureau nemen uw dossier door en geven u binnen 2 weken na behandeling van uw klacht een schriftelijke of mondelinge reactie op uw klacht. In de brief van het klachtenbureau staat met wie u kunt bellen als u dan nog vragen heeft.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Als u vindt dat het klachtenbureau uw klacht niet goed heeft behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Informatie over de klachtenprocedure bij het Kifid vindt u op kifid.nl.

Kifid

Postadres: Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 89 99
E-mail: consumenten@kifid.nl

Hoe gaan we om met uw gegevens?

Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om. Hoe wij dat doen leest u in onze [Privacyverklaring](#) op onze website. Dat doen we ook als u een klacht bij ons indient. Alleen de in deze brochure vermelde personen hebben inzage in uw persoonsgegevens. Dit is noodzakelijk voor een zorgvuldige beoordeling van uw klacht.

Zijn er medische gegevens aanwezig in het dossier waar uw klacht over gaat? Die blijven buiten zicht van deze personen. Zij hebben slechts inzage in het juridische dossier en eventueel een rapportage van de medisch adviseur. Dat rapport is gemaakt ten behoeve van de rechtshulpverlener en is een belangrijk onderdeel van het juridisch dossier.

Contact

Adresgegevens

Univé Rechtshulp
Postbus 557
9400 AN ASSEN

Bezoekadres

Jan Bommerstraat 6
9402 NR ASSEN

Particulieren

0592 382 500
rechtshulp@unive.nl
univerechtshulp.nl

Let wel: de informatie in deze folder is bedoeld als uitleg. De polis en de polisvoorwaarden zijn doorslaggevend.