

Indien je onverhoopt ontevreden bent over de dienstverlening, neem dan contact op met Jan-Willem Berg zodat het meningsverschil opgelost kan worden. Jan-Willem zal binnen twee werkdagen de ontvangst van de klacht bevestigen. Mochten er redenen zijn om de klacht te bespreken, dan word je hiervoor binnen veertien dagen uitgenodigd. Bespreking van de klacht kan telefonisch of op locatie voor een persoonlijk gesprek. Binnen een maand word je schriftelijk op de hoogte gebracht over de gegrondheid van de klacht al dan niet aangevuld met aanbevelingen. Deze interne klachtenregeling is ook van toepassing op eventuele andere werkzame personen bij Berg Letselschade.

De procedure interne klachtenregeling op een rijtje:

- Mail je klacht aan: [info@bergletselschade.nl](mailto:info@bergletselschade.nl)
- Vermeld hierin in ieder geval: naam en telefoonnummer, de jurist die je zaak in behandeling heeft en de reden van de klacht/ontevredenheid.
- Vervolgens krijg je binnen twee werkdagen een bevestiging dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
- De klacht wordt in behandeling genomen door Jan-Willem Berg.
- Jan-Willem bestudeert het dossier en kan om een aanvullende schriftelijke toelichting vragen, verzoeken om telefonisch contact en/of een bespreking op locatie.
- Jan-Willem beantwoordt de klacht uiterlijk 21 werkdagen na ontvangst van de klacht.
- Er zal altijd geprobeerd worden om tot een praktische oplossing in de zaak te komen dan wel een bemiddeling.

Externe klachtenbehandeling

Wanneer je een externe klacht wilt indienen, dan kun je via de volgende link lezen hoe je dit kunt doen: <https://nivre.nl/over-het-nivre/klachten/>

Leidschendam, januari 2025

Berg Letselschade  
KvK 73097985  
Brederode 157  
2261 HN Leidschendam  
Tel. 06-12420372  
[info@bergletselschade.nl](mailto:info@bergletselschade.nl)  
[www.bergletselschade.nl](http://www.bergletselschade.nl)