

Een klacht? Meld het ons!

Letselschade geeft al zorgen genoeg

U heeft een klacht over de dienstverlening van Elfi

De medewerkers van Elfi Letselschade & Advies proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn bij uw letselschadeproces. Het kan gebeuren dat u echter niet tevreden bent over deze dienstverlening. Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij Elfi Letselschade & Advies. In deze folder vindt u informatie over hoe uw een klacht kunt indienen.

Indien uw een klacht heeft naar aanleiding van de dienstverlening van Elfi, of naar aanleiding van een gedraging van een van de medewerkers, blijf hier dan niet te lang mee rondlopen. U kunt uw klacht kenbaar maken in een telefoongesprek, of tijdens een gesprek met een van de medewerkers. U kunt uw klacht ook schriftelijk melden. Dit kan door het invullen van het klachtenformulier. Klachten die langer dan een jaar geleden zijn ontstaan worden niet meer in behandeling genomen, tenzij aannemelijk is dat uw klacht redelijkerwijs niet binnen een jaar kon worden ingediend.

U kunt uw klacht opsturen naar één van onderstaande adressen. Zorg ervoor dat het formulier duidelijk en volledig is ingevuld. Uw ontvangt binnen zeven werkdagen een bevestiging en een uitleg over het verdere verloop van de procedure. Binnen vier weken zal een beslissing worden genomen op uw klacht nadat overleg is gevoerd met uw en de medewerker. Bent u niet tevreden over deze beslissing dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie. Elfi hanteert de wettelijke regels rondom privacy en gaat zorgvuldig met persoonlijke gegevens en vertrouwelijke informatie om.

Als u verder nog vragen heeft, dan kunt u zich wenden tot de

ELFI LETSELSCHADE & ADVIES

Hoofdkantoor Roosendaal
Nieuwe Markt 65 A, 4701 AD Roosendaal
Postbus 150, 4700 AD Roosendaal
Telefoon 0165 - 391 565
Fax 1065 - 391 967
info@elfi-letselschade.nl

Vestiging Rotterdam (World Trade Centre)
Beursplein 37 (339 A), 3011 AA Rotterdam
Postbus 30071, 3001 DB Rotterdam
Telefoon 010 - 205 26 30
Fax 010 - 240 93 50
info@elfi-letselschade.nl