

# Klachtenprocedure Whiplash Stichting Nederland

---

De Whiplash Stichting Nederland doet haar uiterste best om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een klacht ingediend kan worden bij de Whiplash Stichting Nederland en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit:

- Schriftelijk: Postbus 105, 3980 CC Bunnik
- Per e-mail: via [secretaris@whiplashstichting.nl](mailto:secretaris@whiplashstichting.nl)

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier komt de klacht binnen (schriftelijk, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is klager lid van Whiplash Stichting Nederland.
- Type klacht.
- Omschrijving van de actie die Whiplash Stichting Nederland onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de Whiplash Stichting Nederland-medewerker die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen beantwoord. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Als de klachtenprocedure is afgerond, maar de klager desondanks ontevreden is over de wijze waarop de Whiplash Stichting Nederland de klacht heeft behandeld, dan kan hij/zij schriftelijk bij het bestuur van de Whiplash Stichting Nederland in beroep gaan.

Dit kan door een brief te sturen naar:

Whiplash Stichting Nederland  
t.a.v. het Bestuur  
Postbus 105  
3980 CC Bunnik

Binnen 20 werkdagen wordt het beroep beantwoord.

Alle klachten worden geregistreerd op een klachtenformulier en verzameld in een klachtenmap. De binnengekomen klachten worden door de Whiplash Stichting Nederland gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van de Whiplash Stichting Nederland te verbeteren.