



DE KORTSTE WEG
NAAR **DE BESTE**
OPLOSSING



We hebben honderden
ervaren juristen die thuis
zijn in vrijwel alle soorten
geschillen en claims



Uw baas wil u op straat zetten. De nieuwe parketvloer trekt helemaal krom. Uw burens vinden dat uw schutting op hun terrein staat.

Vervelende kwesties. Ook u kunt er mee te maken krijgen. Dan is het een prettig idee dat u er niet alleen voor staat. Stichting Achmea Rechtsbijstand staat 24 uur per dag klaar om u te helpen met deskundig juridisch advies. Niet dat we meteen een rechtszaak beginnen. Liever zoeken we de kortste weg naar de beste oplossing. Soms is het sturen van een brief al genoeg. Of een goed gesprek met de tegenpartij. Wat de beste oplossing is? Dat bepalen we samen met u!

Graag vertellen we u in deze brochure meer over hoe wij u helpen. En wat u van ons mag verwachten.

Altijd een passende oplossing

We zijn de grootste juridische dienstverlener van Nederland. Per jaar lost Stichting Achmea Rechtsbijstand zo'n 170.000 zaken op. We hebben honderden ervaren juristen, die thuis zijn in vrijwel alle soorten geschillen en claims.

Bemiddeling werkt

Een gang naar de rechter is lang niet altijd nodig. Vaak is bemiddeling al voldoende om de angel uit een conflict te halen. Bij ons kunt u daarom óók terecht voor 'mediation'. Als geen ander kunnen onze ervaren mediators u en de tegenpartij weer dichter bij elkaar brengen.

Service om de hoek

We werken vanuit vier regiokantoren. Dat betekent altijd in de buurt. Dat overlegt wel zo prettig. Ook zitten we dankzij onze kantoren in heel het land altijd dicht bij de rechtbanken in de regio. Dus geen gedoe met bereikbaarheid bij eventuele rechtszaken of hoorzittingen.

Voor wie werken wij?

Stichting Achmea Rechtsbijstand is dé rechtshulpverlener van de verzekeraars Interpolis, Centraal Beheer Achmea, FBTO en Avéro Achmea. Bent u verzekerd voor rechtsbijstand bij één van deze verzekeraars? Dan komt uw aanvraag voor hulp automatisch bij ons terecht. Belangrijk bijkomend voordeel: omdat al deze verzekeraars samenwerken, kunnen zij uw premie laag houden. Wij zijn een Stichting met een Raad van Toezicht om de onafhankelijkheid en kwaliteit van onze rechtshulpverlening aan klanten te waarborgen.

Stichting Achmea
Rechtsbijstand staat
24 uur per dag
voor u klaar



Uw belangen en
de risico's wegen
we zorgvuldig af

WAT MAG U VAN ONS VERWACHTEN?

Ontzorgen vanaf het eerste telefoontje

Juridische onenigheid is altijd vervelend. Hoe klein het onderwerp misschien ook is, u wilt snel een goede oplossing. Daarom pakken we elke vraag direct en serieus op. Er zijn vragen die we meteen voor u afhandelen. Met een gericht juridisch advies bijvoorbeeld.

Duidelijkheid binnen drie dagen

Is een eerste telefonisch advies niet afdoende of is uw probleem daarvoor niet geschikt, dan pakken we uw zaak grondiger aan. Dan hoort u binnen drie werkdagen van ons wie uw zaak gaat behandelen. Wanneer wij alle benodigde informatie van u gekregen hebben, ontvangt u binnen 14 dagen van ons een

juridische analyse én een helder stappenplan. Zodat u altijd precies weet waar u aan toe bent.

Uw belangen en de risico's wegen we daarbij zorgvuldig af. Uiteraard neemt u de uiteindelijke beslissing. Want u bepaalt wat de gewenste oplossing is. Het is aan ons om aan te geven wat haalbaar is. Samen staan we dus aan het stuur.

Eén aanspreekpunt

Bij ons hebt u meestal één vast aanspreekpunt. Samen met uw jurist vormt u een hecht team. Hebt u een vraag en kan uw vaste contactpersoon u niet meteen te woord staan?

Dan maken we een terugbelafpraak. U weet dan wanneer u wordt teruggebeld.

Klantenservice: snel en gemakkelijk

Soms hebt u wel een vraag over uw zaak, maar is het niet nodig om uw jurist te spreken. Dan kunt u terecht bij de deskundige medewerkers van onze klantenservice. Wilt u bijvoorbeeld weten of uw stukken al zijn ontvangen, dan kunnen zij direct antwoord geven. De medewerkers van de klantenservice hebben tot op zekere hoogte inzicht in uw digitale dossier, zodat ze u altijd snel en gemakkelijk van dienst kunnen zijn.

Elke kwestie is al vervelend genoeg

Als u ons belt, is er meestal iets vervelends aan de hand. Onze medewerkers hebben daarom ook aandacht voor uw persoonlijke verhaal. Een luisterend oor en begrip voor uw emoties: ook dát is Stichting Achmea Rechtsbijstand.

Begrijpelijke taal

Juridisch taalgebruik? Daar vallen we u niet mee lastig. Onze gesprekken, brieven en e-mails zijn altijd begrijpelijk en helder. Zodat we niet langs elkaar heen praten. En zodat u precies weet waar u aan toe bent.

Binnen 14 dagen
ontvangt u een
juridische analyse en
een helder stappenplan



We controleren
steekproefsgewijs
of dossiers goed
zijn behandeld

KWALITEIT BOVEN ALLES

Bij ons kunt u rekenen op rechtsbijstand van de bovenste plank. Daarom werken we volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Deze code bevat richtlijnen om de kwaliteit van onze dienstverlening te garanderen. Meer weten over de Kwaliteitscode? Kijk dan op onze website www.achmearechtsbijstand.nl

Verder verrichten we regelmatig zogenoemde 'interne audits'. We controleren dan steekproefsgewijs of dossiers goed zijn behandeld. Ook houden we voortdurend klanttevredenheidsonderzoeken. Op die manier houden we voortdurend de vinger aan de pols.

Uw persoonsgegevens: bij ons in goede handen

Uw persoonlijke gegevens zijn bij ons veilig en uw privacy is gewaarborgd. We werken volledig digitaal, via een afgeschermd computersysteem. En uw gegevens verstrekken we niet aan anderen, zoals uw assurantie tussenpersoon, tenzij u ons daarvoor schriftelijk toestemming geeft.

Klachten nemen we serieus

Uiteraard doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over hoe wij uw zaak afhandelen.

Elke klacht nemen wij serieus. Ons klachtenteam handelt klachten snel, objectief en duidelijk af.

Wanneer kunt u terecht bij het klachtenteam?

- Als u ontevreden bent over onze dienstverlening. Bijvoorbeeld over de werkwijze van de jurist die uw zaak behandelt. Of over de werkwijze van een externe deskundige die wij voor u hebben ingeschakeld.
- Als u ons aansprakelijk wilt stellen. Bijvoorbeeld omdat u vindt dat we een fout hebben gemaakt bij de behandeling van uw zaak waardoor u schade lijdt.
- Als we uw zaak niet in behandeling nemen en u het hier niet mee eens bent.

Klachten handelen
we snel, objectief
en duidelijk af

U kunt het klachtenteam op de volgende manieren bereiken:

Klachtenteam Stichting Achmea Rechtsbijstand
Postbus 4116, 7320 AC Apeldoorn
E-mail: klachtenteam@achmearechtsbijstand.nl

Telefonisch kunt u via de klantenservice uw klacht indienen op: 088 462 24 45. Zij registreren uw klacht en vragen of het klachtenteam contact met u opneemt.

Meer weten over onze klachtenprocedure? Kijk dan op onze website www.achmearechtsbijstand.nl

Geschillenregeling

Het kan ook gebeuren dat u het niet eens bent met de manier waarop we uw zaak inhoudelijk aanpakken. Komt u er niet uit met uw jurist? Dan kunt u een beroep doen op onze geschillenregeling. Wij leggen uw zaak dan desgewenst voor aan een door u gekozen externe deskundige voor een 'second opinion'.

Wilt u nalezen wat uw rechten zijn bij een geschil? Kijk dan in de polisvoorwaarden of op onze website. U leest daar meer over de procedure die u dan kunt volgen.

POSTBUS 4116 | 7320 AC APELDOORN | 088 - 462 3710 | WWW.ACHMEARECHTSBIJSTAND.NL | KLANTENSERVICE@ACHMEARECHTSBIJSTAND.NL | TILBURG • APELDOORN • LEIDEN • LEEUWARDEN