



INTERVISIE

ADVOCATUUR

Klachtenregeling Intervisie Advocatuur

1. Intervisie Advocatuur streeft ernaar om opdrachtgevers kwalitatief hoogwaardige diensten aan te bieden. Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent over de door ons geleverde diensten en over onze organisatie. Is er toch aanleiding voor een klacht laat ons dan weten waarover je niet tevreden bent. We gaan graag samen op zoek naar een oplossing. Ook kunnen we er dan voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. Bovendien verbeteren we zo de kwaliteit van onze dienstverlening en onze organisatie.
2. Klachten kunnen telefonisch of per mail worden doorgegeven. Ons telefoonnummer is 085-0645978 en ons mailadres is info@intervisie-advocatuur.com.
3. Vermeld bij de klacht je naam en je contactgegevens zodat we contact met je kunnen opnemen. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen omdat de situatie die aanleiding gaf tot de klacht dan onvoldoende kan worden onderzocht.
4. Klachten worden zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. In beginsel ontvang je binnen 14 dagen een reactie.
5. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
6. Ben je niet tevreden met de uitkomst van de behandeling van je klacht dan kun je middels bovenstaand mailadres contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Intervisie Advocatuur. Zet in dat geval in de onderwerpregel 't.a.v. klachtenfunctionaris'.
7. De klachtenfunctionaris neemt je klacht in behandeling. Binnen 14 dagen neemt hij contact met je op om de klacht te bespreken en om uit te leggen welke stappen hij neemt bij het behandelen van de klacht. Hij streeft ernaar om de klacht binnen 28 dagen inhoudelijk te hebben behandeld. Wordt verwacht dat dit niet haalbaar is, dan wordt je daar over geïnformeerd. De inhoudelijke reactie ontvang je op schrift.
8. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende 2 jaar bewaard.

