

KLACHTENREGELING VAN REIJNEN LITIGATION

Reijnen Litigation hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar opdrachtgevers. Reijnen Litigation spant zich dan ook in om de opdracht met zorg uit te voeren. Mocht je een klacht hebben, dien die dan zo spoedig mogelijk, schriftelijk in en onderbouw hem zorgvuldig.

Reijnen Litigation reageert op klachten conform onderstaande klachtenregeling, die te vinden is op de website www.reijnenlitigation.com.

Meer informatie nodig?

Mail: rieneke@reijnenlitigation.com of schrijf naar: Broekdijk Oost 14, 3621 LN Breukelen.

Begripsbepalingen

1. Opdrachtgever is de persoon die aan Reijnen Litigation een opdracht verleent.
2. Klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens Reijnen Litigation of de onder haar verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
3. Klager ben is opdrachtgever of diens vertegenwoordiger indien hij of zij een klacht kenbaar maakt.
4. Klachtenfunctionaris is Rieneke Reijnen, de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepasselijkheid

5. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de opdrachtgever en Reijnen Litigation.

Doelstellingen

6. Deze klachtenregeling heeft tot doel:
 - a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
 - c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
 - d. personen verbonden met Reijnen Litigation te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
 - e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klacht-analyse.

Informatie bij aanvang dienstverlening

7. Deze klachtenregeling is te vinden op www.reijnenlitigation.com. Reijnen Litigation wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
8. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank te Utrecht.

Interne klachtprocedure

9. Laat het zo snel mogelijk schriftelijk weten indien u een klacht hebt en omschrijf de klacht zo duidelijk en gedetailleerd mogelijk. Dan kan Reijnen Litigation het beste helpen.
10. De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.
11. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
12. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
13. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

14. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
15. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

16. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
17. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
18. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Klachtregistratie

19. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
20. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
21. De klachtenfunctionaris doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.

Deze klachtenregeling is voor het laatst gewijzigd op 1 april 2019 en kan van tijd tot tijd gewijzigd worden.