

MELCHERS ADVOCAAT

Klachtenregeling

Bent u ontevreden over iets? Aarzelt u niet mij te bellen, een afspraak te maken of mij te mailen. U kunt ook het **cliënttevredenheidsformulier** invullen en aan mij mailen. Ik doe er alles aan om zo goed mogelijk voor u te werken. Toch kan het gebeuren dat u ergens ontevreden over bent, bijvoorbeeld over de uitvoering van de opdracht (bel ik wel snel genoeg terug? Heb ik goed opgeschreven in de opdrachtbevestiging wat is afgesproken?) of de kwaliteit van de dienstverlening, of de nota.

Als u en ik er dan niet uitkomen dan kunt u uw klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris. Aangezien ik alleen werk heb ik een kantoor bij mij in de buurt gevraagd deze taak op zich te nemen. Dat kantoor heet Balkenende Coenen Advocaten en is gevestigd in het andere gedeelte van het bedrijvencentrum, Vondelparc, aan de Vondellaan 60. Telefoon: 030 281 97 43 website: www.balkenendecoenenadvocaten.nl. U kunt terecht bij mr. R. Balkenende.

Binnen vijf werkdagen wordt de ontvangst van uw klacht bevestigd. U krijgt de gelegenheid uw klacht toe te lichten, hetzij schriftelijk, hetzij per telefoon of in persoon. Binnen een maand na ontvangst van uw klacht wordt een schriftelijk oordeel gegeven, waarin wordt uitgelegd of uw klacht gegrond wordt beoordeeld, al dan niet met aanbevelingen.

Mocht het niet lukken binnen een maand dan ontvangt u daarvan schriftelijk een bericht, met uitleg waarom dat zo is en wordt een nieuwe datum voor het geven van een oordeel vastgesteld. De klachtenprocedure is kosteloos. Mocht u ontevreden blijven dan kunt u altijd terecht bij de Deken van de Orde der Advocaten Midden Nederland, dekeninfo@advocatenordemn.nl