

Klachten afhandelingsprocedure

ONS Juristen hecht grote waarde aan uitstekende kwaliteit van haar dienstverlening en tevreden klanten. In het kader van onze kwaliteitsborging vragen wij u in geval u ontevreden bent over onze diensten hierover een klacht in te dienen.

Wij zullen er alles aan doen om de klacht naar tevredenheid te behandelen.

Voor het indienen van klachten hanteren wij de volgende klachten afhandelingsprocedure. Alle klachten worden op dezelfde manier behandeld.

1. Mondeling kenbaar maken van uw klacht

Maak altijd eerst mondeling uw ongenoegen kenbaar bij de persoon die u de dienst heeft geleverd. Wij streven ernaar op deze wijze te komen tot een passende oplossing van uw klacht.

2. Schriftelijk kenbaar maken van uw klacht

Indien op de hiervoor beschreven wijze geen passende oplossing wordt gevonden voor uw ongenoegen, adviseren we u de klacht schriftelijk in te dienen t.a.v. Bas Cox, postbus 961, 5600 AZ Eindhoven of e-mail: bas@onsjuristen.com. Tel.: +31 40 8 200 338. Indien u vragen heeft of wanneer u uw ongenoegen kenbaar wilt maken: aarzel niet om contact met ons op te nemen.

Indien u in eerste instantie uw klacht mondeling kenbaar heeft gemaakt, raden we u aan om uw klacht tevens schriftelijk in te dienen, geadresseerd aan de hiervoor vermelde persoon. Op deze wijze verzekeren wij u op de juiste wijze bekend te zijn met de inhoud van uw ongenoegen en hebben we tevens een schriftelijk exemplaar in ons bezit ter dossiervorming.

3. Procedure klachtafhandeling

Na schriftelijk ontvangst van uw klacht zullen wij deze volledig bestuderen en trachten uw ongenoegen naar tevredenheid op te lossen. We nemen uw klacht zo snel als redelijkerwijs mogelijk is in behandeling en voorzien u binnen vijf werkdagen van een antwoord. Indien het niet mogelijk is om uw klacht binnen vijf werkdagen naar tevredenheid op te lossen – bijvoorbeeld in verband met de complexiteit van het dossier – geven wij u in ieder geval binnen vijf werkdagen een weergave van de actuele stand van zaken en een inschatting van de termijn waarbinnen u een inhoudelijke reactie op uw ongenoegen kunt verwachten.

4. Nadat uw klacht is behandeld

Indien u tevreden bent met de oplossing die u op basis van uw schriftelijke indiening van het ongenoegen is aangedragen, beschouwen wij daarmee de klacht als afgehandeld.

Echter, indien geen overeenstemming wordt bereikt over de wijze waarop uw klacht dient te worden opgelost, bieden wij u de mogelijkheid om gebruik te maken van het laatste stadium van onze klachten afhandelingsprocedure. U kunt in dat geval uw klacht voorleggen aan:

The Neutral Evaluation Procedure for Surveying Disputes
IDRS Ltd
24 Angel Gate
City Road
London
EC1V 2PT
T: 020 7520 3800
F: 0845 1308 117
E: info@idrs.ltd.uk