

KLACHTENREGELING LOUÉN

Louén Juristenkantoor

Versie 1.0

Artikel 1 – Doel

Louén Juristenkantoor streeft naar een professionele, zorgvuldige en klantgerichte dienstverlening. Ondanks deze inzet kan het voorkomen dat een opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden behandeld.

Artikel 2 – Begripsbepaling

Onder een klacht wordt verstaan:

Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van een (voormalige) opdrachtgever over de totstandkoming, uitvoering of kwaliteit van de dienstverlening van Louén Juristenkantoor, of over de wijze waarop een medewerker of de eigenaar zich heeft gedragen.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk, maar bij voorkeur binnen 30 dagen nadat de aanleiding voor de klacht zich heeft voorgedaan of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, schriftelijk te worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend via:

E-mail: info@louenjuristen.nl

Of per post aan:

Louén Juristenkantoor
Rotterdam

1. De klacht bevat bij voorkeur:
 - naam en contactgegevens van de opdrachtgever;
 - omschrijving van de klacht;
 - datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
 - eventuele relevante documenten.

Artikel 4 – Ontvangstbevestiging

1. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
2. Indien aanvullende informatie nodig is, wordt de klager verzocht deze binnen een redelijke termijn aan te leveren.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

1. Iedere klacht wordt zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk behandeld.
2. Louén Juristenkantoor onderzoekt de klacht en stelt de opdrachtgever zo nodig in de gelegenheid zijn of haar klacht nader toe te lichten.
3. Indien gewenst kan een persoonlijk of digitaal gesprek worden ingepland om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
4. Louén Juristenkantoor streeft ernaar klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Artikel 6 – Beslissing

1. Binnen veertien dagen na ontvangst van de volledige klacht ontvangt de opdrachtgever een inhoudelijke reactie.
2. Indien meer tijd nodig is voor het onderzoek, wordt de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte gesteld, onder vermelding van de reden en de verwachte afhandelingstermijn.
3. De beslissing bevat een gemotiveerde reactie op de klacht en – indien van toepassing – de voorgestelde oplossing.

Artikel 7 – Vertrouwelijkheid

Alle betrokkenen behandelen de klacht en de daarbij verstrekte informatie vertrouwelijk, tenzij de wet of een rechterlijke uitspraak anders vereist.

Artikel 8 – Kosten

Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn voor de opdrachtgever geen kosten verbonden.

Artikel 9 – Geen opschorting van betalingsverplichtingen

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever niet op, tenzij Louén Juristenkantoor schriftelijk anders bevestigt.

Artikel 10 – Bewaartermijn

Klachten en de daarbij behorende correspondentie worden gedurende minimaal twee jaar na afhandeling bewaard, tenzij een langere wettelijke bewaartermijn geldt.

Artikel 11 – Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden van Louén Juristenkantoor.
2. Op deze klachtenregeling is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, blijven partijen bevoegd hun geschil voor te leggen aan de bevoegde Nederlandse rechter, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
4. Louén Juristenkantoor behoudt zich het recht voor deze klachtenregeling te wijzigen. De meest actuele versie is beschikbaar via de website of wordt op verzoek kosteloos toegezonden.