

### Waarnemingsregeling

Janse Advocaten vindt het belangrijk dat u bij uitval van de behandelend advocaat in het geval van spoedeisendheid altijd kunt terugvallen op een waarnemend advocaat.

In het geval van spoedeisendheid en bij afwezigheid van uw behandelend advocaat, zal ons secretariaat er voor zorg dragen dat u zo mogelijk direct, maar in ieder geval nog dezelfde dag te woord wordt gestaan door één van de dienstdoende advocaten/ondersteuners binnen ons kantoor.

### Niet tevreden? Laat het ons weten!

Janse Advocaten beoogt een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de aan u verleende dienstverlening.

Wij streven naar een wederzijdse open en goede communicatie en stellen het daarom op prijs wanneer u bij eventuele ontevredenheid over onze dienstverlening, de redenen van uw ontevredenheid zo spoedig mogelijk duidelijk maakt aan de betreffende persoon. Hij/zij zal vervolgens afspraken met u maken over verbetering van de situatie.

Mochten de gemaakte afspraken desondanks niet tot verbetering leiden, dan kunt u altijd een klacht bij ons indienen. Wij verzoeken u vriendelijk om uw klacht dan schriftelijk bij ons in te dienen, met vermelding van de volgende gegevens:

1. Waarom bent u niet tevreden?
2. Wat is er met u afgesproken om de situatie te verbeteren?
3. Waarom vindt u dat onvoldoende op uw ontevredenheid is gereageerd?
4. Op welk adres en telefoonnummer bent u bereikbaar voor de afhandeling van uw klacht?

U kunt het formulier in de rechter kolom gebruiken om uw klacht in te dienen.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij binnen 24 uur contact met u op om de verdere afhandeling van uw klacht met u te bespreken. Daarbij zal er steeds naar worden gestreefd om uw klacht snel en naar uw tevredenheid op te lossen.

### 1. a. Naam behandelend advocaat en/of ondersteuner:

.....

### b. Dossiernummer:

.....

### 2. Waarom bent u niet tevreden?

.....

.....

.....

.....

### 3. Wat heeft u al met de betrokken persoon en/of personen afgesproken om tot verbetering te komen?

.....

.....

.....

### 4. Waarom vindt u dit onvoldoende?

.....

.....

.....

### 5. Uw gegevens:

naam: .....

adres: .....

postcode + woonplaats: .....

telefoonnummer: .....

mobiele nummer: .....

### Sturen naar:

Janse Advocaten  
Postbus 271  
3770 AG Barneveld