

Klachtenregeling Monte Legal

Monte Legal is een handelsnaam van Monte Legal B.V. (gevestigd in Utrecht en KvK-nummer 76692507).

Wij doen er alles aan om te zorgen dat je tevreden bent met de door ons geleverde diensten. Ben je toch niet tevreden met dienstverlening, laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Wij gaan dan graag het gesprek met je aan om een oplossing te vinden, onze dienstverlening te verbeteren en klachten in de toekomst te voorkomen. Als we er toch samen niet uitkomen, kun je bij ons een klacht indienen volgens deze klachtenregeling.

Algemeen:

- Deze klachtenregeling geldt voor alle soorten klachten die binnenkomen over de dienstverlening van medewerkers van Monte Legal. Het maakt niet uit of de klacht over een advocaat gaat of niet.
- De behandeling van je klacht kost niets.
- De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd delen de inhoud en de behandeling van de klacht niet met anderen en houden deze geheim.

Klachtprocedure:

- Als je een klacht wilt indienen, mag je deze sturen naar info@monte.legal of naar Monte Legal t.a.v. degene die de klacht behandelt (klachtenfunctionaris) (Hooghiemstraplein 167, 3514 AZ Utrecht). De klachtenfunctionaris is Janneke Mobron. Als je een klacht wilt indienen tegen Janneke Mobron, kun je dit doen bij Jilles van Zinderen.
- Zodra je een klacht hebt ingediend, stelt de klachtenfunctionaris de medewerker over wie is geklaagd in kennis van de ingediende klacht. Vervolgens stelt deze degene die de klacht heeft ingediend en de medewerker over wie is geklaagd, in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- De medewerker over wie is geklaagd en de klager proberen eerst samen tot een oplossing te komen. Als het nodig of gewenst is wordt dit gedaan met behulp van de klachtenfunctionaris.
- Als dit niet leidt tot een oplossing, handelt de klachtenfunctionaris de klacht schriftelijk (is ook per e-mail) af binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. Het oordeel wordt onderbouwd en er kunnen aanbevelingen worden gegeven.
- Als de termijn van 4 weken te kort is voor de klachtenfunctionaris dan laat deze dit schriftelijk aan de klager weten. De klachtenfunctionaris bericht de klager over de reden voor de vertraging en geeft aan wanneer wel een oordeel wordt gegeven.
- De medewerker en de klachtenfunctionaris houden elkaar tussentijds op de hoogte.
- Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld, dan tekenen de betrokken personen het oordeel dat over de klacht is gegeven.
- Als jouw klacht na de behandeling niet is opgelost, mag je de klacht (ook) bij de rechter in Utrecht of de tuchtrechter of een andere instantie neerleggen.
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht intern en vermeldt het onderwerp. Periodiek (minimaal 1 keer per jaar) bespreekt de klachtenfunctionaris de eventueel ingediende klachten met de medewerkers van Monte Legal en doet hij aanbevelingen.