

## **Klachtenregeling Rechtswinkel Tilburg**

Bent u ontevreden of heeft u een klacht over onze dienstverlening? Dan nodigen wij u uit dit bij ons te melden. Een klacht dient u te melden binnen 6 maanden nadat het voorval heeft plaatsgevonden. Uw klacht nemen wij serieus en geeft ons de mogelijkheid onze dienstverlening te verbeteren.

### **Uw klacht gaat over het gedrag van een medewerker**

Voelt u zich niet goed bejegend door een medewerker? Ga dan eerst in gesprek met de medewerker. Komt u er met hem of haar niet uit? Dan kunt u uw klacht aan het bestuur voorleggen.

Dit kan per e-mail: [bestuur@rechtswinkeltilburg.nl](mailto:bestuur@rechtswinkeltilburg.nl)

Of per post: Rechtswinkel Tilburg, t.a.v. het bestuur, postbus 278, 5000 AG Tilburg.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht neemt een van de bestuursleden contact met u op om de behandeling van uw klacht te bespreken. Het streven is dat uw klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van uw klacht.

### **Uw klacht gaat over de behandeling van uw dossier**

Bent u het niet eens met de manier waarop uw dossier wordt behandeld of hebben wij volgens u een fout gemaakt? Ga dan eerst in gesprek met de medewerker die uw dossier behandelt. Komt u er met hem of haar niet uit? Neem dan contact op met de teamleider.

Dit kan per e-mail: [contact@rechtswinkeltilburg.nl](mailto:contact@rechtswinkeltilburg.nl) (vermeld in het onderwerp 'klacht, uw dossiernummer en t.a.v. de teamleider')

Of per post: Rechtswinkel Tilburg, t.a.v. de teamleider, postbus 278, 5000 AG Tilburg.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht neemt de teamleider contact met u op om de behandeling van uw klacht te bespreken. Het streven is dat uw klacht wordt afgehandeld binnen zes weken na ontvangst van uw klacht.

Mocht u van oordeel zijn dat door de onjuiste behandeling van uw dossier er schade is ontstaan waarvoor de Rechtswinkel Tilburg aansprakelijk is, dan zal de teamleider nadat hij contact met u heeft gehad, de klacht doorsturen naar het bestuur. In dat geval zal het bestuur binnen zes weken na ontvangst van uw klacht een beslissing nemen over uw klacht.