

Klachtenregeling

Rechtshulp Nederland B.V. — behandeling van klachten

Versie 15 augustus 2026. Deze regeling hoort bij artikel 17 van de algemene voorwaarden van Rechtshulp Nederland B.V.

Artikel 1 — Waarvoor deze regeling geldt

1.1 Deze regeling geldt voor iedere cliënt van Rechtshulp Nederland B.V. en voor iedere opdracht die door of namens haar wordt uitgevoerd.

1.2 Onder een klacht verstaan wij iedere uiting van ontevredenheid over de totstandkoming of de uitvoering van een opdracht, over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van een declaratie. Het maakt niet uit of die uiting mondeling of schriftelijk wordt gedaan.

1.3 Deze regeling geldt niet voor geschillen met een wederpartij en niet voor verzoeken op grond van de privacywetgeving. Voor die laatste verwijzen wij naar onze privacyverklaring.

Artikel 2 — Eerst het gesprek

2.1 Wij vragen u uw onvrede eerst te bespreken met de jurist die uw zaak behandelt. Veel klachten berusten op een misverstand dat in één gesprek is opgelost, en dat is voor iedereen de snelste weg.

2.2 Leidt dat gesprek niet tot een oplossing, of geeft u er de voorkeur aan het gesprek over te slaan, dan kunt u een formele klacht indienen. Daartoe bent u niet verplicht eerst stap 2.1 te doorlopen.

Artikel 3 — Een klacht indienen

3.1 Een klacht dient u schriftelijk in via admin@rechtshulpnederland.nl. Dit e-mailadres komt uit bij een ander onderdeel van onze organisatie, zodat uw klacht niet terechtkomt bij degene over wie zij gaat.

3.2 Vermeld in uw klacht in elk geval uw naam en bedrijfsnaam, het dossier- of factuurnummer waar het om gaat, een omschrijving van uw klacht, en wat u van ons verwacht.

3.3 Dien uw klacht bij voorkeur in binnen drie maanden nadat u kennis heeft genomen van het handelen waarover u klaagt. Een klacht die later wordt ingediend nemen wij in behandeling, tenzij het tijdsverloop een zorgvuldige beoordeling redelijkerwijs onmogelijk maakt.

Artikel 4 — Wie uw klacht behandelt

4.1 Uw klacht wordt behandeld door een persoon die niet betrokken is geweest bij de opdracht waarover u klaagt.

4.2 Is dat door de omvang van onze organisatie in een concreet geval niet mogelijk, dan melden wij u dat en leggen wij uw klacht voor aan een onafhankelijke externe deskundige.

Artikel 5 — Termijnen

5.1 U ontvangt binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst, met de naam van degene die uw klacht behandelt.

5.2 Binnen vier weken na ontvangst ontvangt u een schriftelijke, met redenen omklede reactie.

5.3 Is meer tijd nodig, dan laten wij u dat binnen die vier weken weten, met vermelding van de reden en van de termijn waarbinnen u wel antwoord krijgt.

Artikel 6 — Hoe uw klacht wordt onderzocht

6.1 De klachtbehandelaar neemt het dossier door en vraagt de betrokken jurist om een reactie.

6.2 U en de betrokken jurist worden in de gelegenheid gesteld uw standpunt toe te lichten. Dat kan schriftelijk of, als u dat wenst, in een gesprek.

6.3 De klachtbehandelaar geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en vermeldt daarbij welke maatregelen wij nemen. Dat kan een uitleg zijn, een aanpassing van de werkwijze, herstel van het werk of een creditering van de declaratie.

Artikel 7 — Kosten

7.1 Aan de behandeling van uw klacht zijn geen kosten verbonden.

7.2 De behandeling van een klacht over een declaratie schort uw betalingsverplichting niet op, tenzij wij dat uitdrukkelijk toezeggen.

Artikel 8 — Vertrouwelijkheid en registratie

8.1 Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Gegevens over de klacht worden uitsluitend gedeeld met degenen die bij de behandeling betrokken zijn.

8.2 Wij registreren iedere klacht met het onderwerp, het verloop en de uitkomst. Die registratie gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

8.3 Het klachtdossier wordt bewaard gedurende zeven jaar na afhandeling, gelijk aan de bewaartermijn van het onderliggende dossier.

8.4 Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de wijze waarop wij uw zaak verder behandelen.

Artikel 9 — Als u het niet eens bent met de uitkomst

9.1 Leidt de behandeling niet tot een voor u aanvaardbare oplossing, dan staat het u vrij het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter, overeenkomstig artikel 20 van onze algemene voorwaarden.

9.2 Rechtshulp Nederland B.V. is geen advocatenkantoor en valt daarom niet onder het tuchtrecht van de Nederlandse orde van advocaten of onder de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 10 — Contact

Rechtshulp Nederland B.V.

Jaagpad 6, 4006 GK Tiel

Klachten: admin@rechtshulprivierenland.nl

Telefoon: 085 401 7714

KvK 72988843