

Klachtenprocedure stichting LANGZS

1. Algemeen

1.1 Doelstelling

Dit is een protocol voor het omgaan met klachten van (aspirant)aangeslotenen of rechtzoekenden die worden ingediend bij stichting LANGZS. De klachtenprocedure heeft als doelstelling het verbeteren van de kwaliteit van de rechtsbijstand door LANGZS-aangeslotenen.

1.2 Klacht

Onder klacht verstaat stichting LANGZS een uiting van onvrede over de dienstverlening door een aangesloten advocaat.

2. Procedure

2.1 Klachten kunnen uitsluitend per e-mail worden ingediend via info@langzs.nl.

2.2 Klachten moeten worden ingediend binnen twee maanden nadat de klager bekend is geworden met het feit waarover hij zich beklaagt.

2.3 De klacht wordt onderzocht door een bestuurslid.

2.4 Als het onderzoek leidt tot een oplossing van de klacht, dan wordt de klacht daarmee als afgehandeld beschouwd.

2.5 Als het onderzoek niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan brengt het bestuurslid dat de klacht heeft onderzocht, advies over de klacht uit aan het bestuur.

2.6 Het bestuur beslist op de klacht en brengt klager en de betrokken deelnemer op de hoogte.

2.7 Als de klacht betrekking heeft op een bestuurslid, dan onthoudt het betreffende bestuurslid zich van de beraadslaging over de klacht.