Gratis Advocaten Advies

KLACHTENBEHANDELING

Ontevreden, wat nu?

De juridische eerstelijnsbijstand dient om een antwoord te krijgen op eenvoudige juridische vragen, geen uitgebreid advies of een grondige behandeling van uw dossier.

Dat betekent uiteraard niet dat u niet ontevreden kan zijn over die adviesverlening. In dat geval horen wij dat graag zo snel mogelijk. Wij nemen uw klacht ernstig en streven naar een oplossing die aansluit bij uw verwachtingen.

Wij luisteren naar u

Praat in de eerste plaats met een advocaat-adviesverlener op een volgend adviesmoment. Kan dat niet of vindt u dat niet haalbaar? Dan kan u gebruik maken van de klachtenregeling. Bij alle commissies juridische eerstelijnsbijstand in Vlaanderen en Brussel geldt dezelfde klachtenregeling. De behandeling van een klacht gebeurt in strikte neutraliteit en wordt in geen geval behandeld door een persoon die betrokken is bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Waarom een klacht indienen?

- Om iets recht te zetten
- Om zelf beter geholpen te worden
- Om er voor te zorgen dat andere rechtzoekenden in de toekomst beter geholpen worden

Hoe een klacht indienen?

- Schriftelijk: stuur een brief of e-mail (zie contactgegevens onderaan)
- Vermelding van uw naam en adres
- Omschrijving van de feiten
- Eventueel uw verwachtingen met betrekking tot mogelijke oplossingen

Verwerking van de klacht

- De commissie bevestigt de ontvangst van de schriftelijke klacht binnen de 30 dagen en handelt de klacht af binnen de 60 dagen. In uitzonderlijke gevallen kan dit verlengd worden tot maximaal 120 dagen.
- Uw naam en het voorwerp van de klacht worden enkel bekendgemaakt aan de betrokkene tegen wie de klacht is gericht als u daarvoor vooraf uw uitdrukkelijke, geïnformeerde en schriftelijke toestemming heeft gegeven

- De commissie beoordeelt of het aangewezen is om bemiddeling te organisseren. U beslist of u al dan niet gebruik maakt van de aangeboden bemiddelingsmogelijkheid.

Contactgegevens CJB

CJB Afdeling Antwerpen

Bolivarplaats 20

2000 Antwerpen

E-mail: cjbantwerpen@gmail.com

Wat als u nog niet tevreden bent?

Als het antwoord van de commissie onvoldoende tegemoetkomt aan uw klacht of de commissie behandelt deze niet binnen de vooropgestelde termijn, dan kan u een klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst

Meer info over de Vlaamse ombudsdienst vindt u op de website: www.vlaamseombudsdienst.be

Tel.: 0800 240 50

info@vlaamseombudsdienst.be