

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Hage

Artikel 1 begrippen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht iedere (schriftelijke) uiting van ongenoegen van of namens cliënt jegens advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager, de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: diegene die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassing

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Hage en cliënt.
2. Klachten zullen worden afgehandeld conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doel

Deze regeling heeft ten doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een opbouwende wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de reden van klachten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. ervaring op te doen in het cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door het analyseren van klachten.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Bij aanvang van de overeenkomst wijst het kantoor op de klachtenregeling.
2. Klachten zoals omschreven in artikel 1 die na behandeling conform deze regeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank Zeeland-West-Brabant locatie Middelburg of de deken van de orde van advocaten in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. De punten waarover wordt geklaagd worden schriftelijk vastgelegd en door cliënt voor akkoord ondertekend.
2. De klacht zal worden afgehandeld binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Mocht dat niet haalbaar blijken dan zal met opgaaf van redenen een alternatieve datum worden genoemd.
3. De klager zal schriftelijk worden geïnformeerd over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen.
4. Indien de klacht naar tevredenheid wordt afgewikkeld dan wordt dit schriftelijk door betrokkenen vastgelegd.

Artikel 6 kosteloze behandeling

Klager is geen vergoeding verschuldigd ter zake van de behandeling van de klacht.

Artikel 8 registratie

1. Klachten worden geregistreerd.
2. Een klacht kan meerdere onderwerpen betreffen.