

Kantoorklachtenregeling Hooijer Advocatuur

Ontevreden over mijn dienstverlening?

Ik zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van mijn dienstverlening. Deze klachtenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen.

Artikel 1 begripsbepaling

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de client jegens de advocaat 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 client of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *Klachtenfunctionaris*: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr Hooijer en de client.
2. Mr Hooijer draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenregeling;
- d. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr Hooijer wijst de client voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat zij een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Mr Hooijer heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit in de algemene voorwaarden kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur voor Consumenten.

Artikel 5 interne klachtenprocedure

1. Indien een client het kantoor benadert met een klacht, dan wordt die ontvangen door mr Hooijer.
2. Zij geeft een toelichting op de klacht.
3. Zij tracht met de client tot een oplossing te komen.
4. Mr Hooijer handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. Mr Hooijer stelt de klager op de hoogte van het oordeel van de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van de aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld tekenen klager en mr Hooijer het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Mr Hooijer neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. Mr Hooijer is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Mr Hooijer houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. Mr Hooijer registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.