

Klachtenreglement

Wij doen ons uiterste best om te zorgen voor tevreden klanten. Mocht u niet tevreden zijn over onze diensten, dan vernemen we dat graag direct van u. Zodat we met u in gesprek kunnen om te komen tot een oplossing. Mocht u een formele klacht wensen in te dienen dan kunt u dat doen volgens dit klachtenreglement.

1. Begripsbepalingen

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een 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;

klachtenfunctionaris: Marrit Verveld-Suijkerbuijk;

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

2. Toepassingsbereik

2.1. Dit klachtenreglement is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Cabinet en de cliënt.

2.2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform het klachtenreglement.

3. Doelstellingen

Dit klachtenreglement heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1. Dit klachtenreglement is openbaar gemaakt via de website van Cabinet. Cabinet wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenreglement hanteert en dat dit van toepassing is op de dienstverlening.

4.2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van dit klachtenreglement die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan een bindend adviseur.

5. Interne klachtprocedure

5.1. Een cliënt kan met een klacht terecht bij de klachtenfunctionaris. Een klacht dient schriftelijk aan de klachtenfunctionaris bekend te worden gemaakt.

5.2. Indien een cliënt de klachtenfunctionaris benadert met een klacht, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht, waarna de klachtenfunctionaris binnen vier weken na ontvangst van de klacht (of zoveel later als de klachtenfunctionaris na opgave van redenen aan de cliënt heeft medegedeeld) een reactie geeft.

5.3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

6. Kosteloze klachtbehandeling

6.1. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden

7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige reactie op de klacht.

7.2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Versie 11 november 2019