

Hermans Peters Law
(Advocaten)

KANTOORKLACHTENREGELING

1. Begripsomschrijving

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de 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 uit.

Klachtenprocedure: de bij Hermans Peters Law gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. Toepassingsbereik

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Hermans Peters Law en de cliënt.

3. Doel

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- a. het vastleggen van de procedure om klachten van cliënten binnen 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 goede klachtenbehandeling;
- d. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klantenbehandeling en klachtenanalyse.

4. Klachtenfunctionaris

De afhandeling van de klacht zal worden uitgevoerd door mr. I.M. Peters of mr. I.V. Hermans.

5. Informeren cliënt

Bij het accepteren van de opdracht wijst de behandelend advocaat u op de aanwezigheid van een klachtenregeling.

6. De interne klachtenprocedure

- a. Als u het kantoor benadert met een klacht, wordt geprobeerd samen met u tot een oplossing te komen.
- b. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- c. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- d. Na schriftelijke ontvangst van de klacht door de betrokken advocaat of klachtenfunctionaris moet de klacht binnen vier weken schriftelijk zijn afgehandeld.
- e. Indien de klacht is ontvangen door de klachtenfunctionaris, stelt hij binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- f. Bij afwijking van de termijn bedoeld in artikel 6.d van deze regeling, wordt met redenen omkleed een mededeling gedaan aan klager onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- g. De klager en de beklagde worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht in de vorm die naar het oordeel van de klachtenfunctionaris recht doet aan de omstandigheden van het geval.

7. Registratie en nazorg

De klachtenfunctionaris registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle binnengekomen klachten, waarbij in ieder geval het onderwerp van de klacht wordt vermeld. De klachtenfunctionaris inventariseert regelmatig het totaal van de klachten.

8. Kosten

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

9. Geschillenbeslechting

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid kan worden opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan Geschillencommissie Advocatuur.