

KLACHTENREGELING

Ons kantoor doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een onderdeel van onze dienstverlening. In de hieronder beschreven interne klachtenregeling is beschreven hoe een eventuele klacht door Hoogenraad & Haak zal worden behandeld.

1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Kantoor*: de openbare maatschap Hoogenraad & Haak advocaten, gevestigd te Amsterdam, KvK inschrijving 34314579;
- *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 kenbaar maakt;
- *Klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

2. Toepassingsbereik

- 2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en een cliënt.
- 2.2. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt in de opdrachtbevestiging erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 2.3. Iedere advocaat van het kantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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 goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Interne klachtprocedure

- 4.1. Een klacht zal worden doorgeleid naar Maarten Haak, die zal optreden als klachtenfunctionaris van het kantoor. Indien de klacht echter een zaak betreft die door Maarten Haak is behandeld, zal Daniël Haije als klachtenfunctionaris fungeren.
- 4.2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 4.3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 4.4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht 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.
- 4.5. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 4.6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

5. Verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris

- 5.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 5.2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 5.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

- 5.4. De klachtenfunctionaris houdt een dossier bij van de klacht en de behandeling daarvan.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Geschillencommissie Advocatuur

- 7.1. Volgens de algemene voorwaarden van het kantoor kan een klacht die na behandeling niet is opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur ter verkrijging van een bindende uitspraak. Dit is door het kantoor bij de opdrachtbevestiging bevestigd.
- 7.2. Geschillen met zakelijke cliënten worden beslecht door arbitrage volgens de regels van de [Geschillencommissie Advocatuur](#). Is sprake van dienstverlening aan een particuliere cliënt, dan voorziet het reglement in beginsel in bindend advies.

8. Registratie van klachten en bespreking binnen kantoor

- 8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3. De klachtenfunctionaris brengt binnen het kantoor ten minste eenmaal verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 8.4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

0 - 0 - 0