

## Kantoorklachtenregeling Hesco Advocatuur

Ontevreden over de dienstverlening van HA?

HA doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Hieronder staat wat u in dat geval kunt doen.

Interne klachtenregeling HA:

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren binnen drie maanden aan voor te leggen aan mr. J.M. Hesselink die dan als klachtenfunctionaris optreedt. Mocht u een klacht aan de klachtenfunctionaris voorleggen dan wordt u verzocht dat schriftelijk te doen. U kunt de klacht, zowel per post als per e-mail sturen.

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht zal u een bevestiging van ontvangst worden gestuurd. In overleg met u zal er zo spoedig mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem gevonden proberen te worden. Een gevonden oplossing zal altijd schriftelijk aan u worden bevestigd.

Uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt u ofwel een inhoudelijke reactie op uw klacht dan wel een uitnodiging voor een gesprek naar aanleiding van uw klacht. Mocht u bij het indienen van de klacht al een gesprek op kantoor wensen dan kunt u dat bij de klacht aangeven, u zult dan altijd worden uitgenodigd voor een gesprek.

Mocht de uitkomst van de interne klachtenprocedure naar uw mening niet tot een bevredigend resultaat leiden, of indien er binnen 4 weken na indiening niet op uw klacht is gereageerd, dan staat een gang naar de civiele rechter open.

## Bepalingen Kantoorklachtenregeling Hesco Advocatuur

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 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;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Hesco Advocatuur en de cliënt.
2. Hesco Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft onder meer tot doel om vaste procedures te hebben om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een voor alle partijen constructieve manier af te handelen.

### Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de gewone civiele rechter.

#### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.M. Hesselink, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

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. 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.

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.

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.

#### Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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