

Klachtenregeling Damen Legal B.V.

1. Definities

- 1.1 Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klant 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.
- 1.2 Kachtenfunctionaris: 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 Damen Legal B.V. en de klant.
- 2.2 De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door plaatsing op damenlegal.com.
- 4.2 Damen Legal B.V. wijst de klant er bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een klant het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. F.H. Damen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt de klant en de betreffende advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 De betreffende advocaat tracht samen met de klant tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 De klachtenfunctionaris handelt de klacht in beginsel binnen vier weken na ontvangst van de klacht af of doet met opgave van redenen mededeling aan de klant over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

- 5.5 De klachtenfunctionaris stelt de klant 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.
- 5.6 Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klant, de klachtenfunctionaris en de betreffende advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 5.7 Als de klacht niet naar tevredenheid van de klant is opgelost, zal de advocaat in kwestie verwijzen naar de mogelijkheid voor de klant om contact op te nemen met de deken van de Orde van advocaten te 's-Hertogenbosch, om de klacht daar kenbaar te maken.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

7. Verantwoordelijkheden

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht en onderzoekt mogelijkheden voor een oplossing.
- 7.2 De advocaat over wie is geklaagd, houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over zijn of haar contact met de klant en over een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klant 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.

Meer informatie over de klachtenprocedure van de Nederlandse orde van advocaten, arrondissement Oost-Brabant, is online te vinden (advocatenorde-oostbrabant.nl).