

# HJ ADVOCATEN

## KANTOORKLACHTENREGELING HJ ADVOCATEN

### 1. DOELSTELLINGEN

HJ Advocaten streeft naar de beste kwaliteit van haar dienstverlening. In het onverhoopte geval dat u ontevreden bent lost HJ Advocaten dat graag goed en snel op. Daarom heeft HJ Advocaten een kantoorklachtenregeling. 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.

### 2. 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;

### 3. INDIENING KLACHT

**3.1.** Een klacht kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail worden ingediend door of namens een cliënt van HJ Advocaten.

**3.2.** Na ontvangst wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. Degene over wie is geklaagd kan niet als klachtenfunctionaris optreden. De klachtenfunctionarissen van HJ Advocaten zijn: mr. L.A. van Kooten- Hendriks en mr. A.J.A. Jansen.

### 4. BEHANDELING KLACHT

**4.1.** 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.

**4.2.** Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet door tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

**4.3.** 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.

**4.4.** 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.

### 5. OPGELOSTE EN ONOPGELOSTE KLACHTEN

**5.1.** Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt dit door de klachtenfunctionaris schriftelijk bevestigd.

**5.2.** Indien de klacht na behandeling niet is opgelost kan deze conform de algemene voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

### 6. COMMUNICATIE

**6.1.** Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt en gepubliceerd op [www.hjlaw.nl](http://www.hjlaw.nl).

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

**6.3.** Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

### 7. OVERIG

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

**7.2.** Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen HJ Advocaten en de cliënt.

