

TopAdvocaat.nl

Brinkstraat 1
7512 EB Enschede

e-mail: info@topadvocaat.nl
telefoon: 053-4311570 (tijdens kantooruren)

Klachtenregeling

Een advocatenkantoor heeft een interne kantoorklachtenregeling, die op de dienstverlening van de advocaat c.q. het kantoor van toepassing is. De interne klachtenregeling heeft tot doel om binnen een redelijke termijn en op constructieve wijze klachten van cliënten op te lossen.

Wanneer u een klacht heeft over de door de advocaat of het kantoor geboden dienstverlening, dan wordt u verzocht deze te melden bij het kantoor. U kunt dat telefonisch doen, maar u kunt dat ook schriftelijk doen. Wanneer u dat schriftelijk doet, heeft dat als voordeel dat de klacht zorgvuldig en precies omschreven kan worden voorgelegd aan de advocaat die de klacht zal afwikkelen. Indien u wilt dat uw eigen advocaat reageert op uw klacht, dan kunt u dat bij het melden van uw klacht mededelen. Indien u daarover niets mededeelt, zal uw klacht doorgeleid worden naar de advocaat die zal optreden als klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht.

De klachtenfunctionaris stelt zowel de klager als degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

De klachtenfunctionaris bevordert dat degene over wie is geklaagd, samen met u als cliënt tot een oplossing tracht te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris zal binnen vier weken na ontvangst van de klacht deze afhandelen, of met opgave van redenen mededeling doen aan de klager over afwijking van de termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd vervolgens schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het schriftelijke oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Afhandeling van uw klacht wordt gedaan onder geheimhouding en zonder dat u vergoeding verschuldigd bent aan ons voor kosten van de behandeling van uw klacht.

Klachten die na behandeling niet zijn opgelost, worden desgewenst of zo nodig voorgelegd hetzij aan de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Overijssel (informatie daarover is vermeld op www.advocatenorde.nl), hetzij aan de Rechtbank Overijssel, door de daartoe meest gereede partij, hetzij de klager hetzij degene tegen wie de klacht gericht is, ter verkrijging van een bindende uitspraak.

De cliënt en de advocaat komen overeen dat het recht om een tuchtrechtelijke klacht in te dienen vervalft drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis neemt of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven en komen tevens overeen dat dat recht vervalft drie maanden nadat de rechtsbijstand feitelijk beëindigd is.

De interne kantoorklachtenregeling heeft onder meer tot doel het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling. Ook het cliëntgericht reageren op klachten en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse, behoort daarbij tot de doelstellingen.

Wij stellen uw mening bijzonder op prijs. Wanneer u opmerkingen of aanbevelingen heeft over de dienstverlening, kunt u die aan ons meedelen, uiteraard ook zonder een klacht in te dienen. En wanneer u uw mening zo spoedig mogelijk aan ons meedeelt, heeft u zelf van een aangebrachte verbetering zo veel mogelijk voordeel bij de verdere behandeling van uw zaak!