



Demandt Advocatuur

Molenstraat 10
4701 JS Roosendaal

T: +31 (0)85 087 0123

E: demandt@demandtadvocatuur.nl

W: www.demandtadvocatuur.nl

Klachtenreglement

Algemeen

Demandt advocatuur hecht grote waarde aan de kwaliteit van de praktijkvoering en de tevredenheid van onze cliënten. Het kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening of de praktijkvoering. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan uw eigen advocaat. U kunt zich wenden tot mr. K.M.G. Demandt. Het kantoor behandelt een klacht volgens een procedure die staat beschreven in de kantoorklachtenregeling. U kunt de kantoorklachtenregeling vinden op onze website.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u de schriftelijk reactie op uw klacht tegemoetzien. Mochten wij onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen u een reactie van ons kunt verwachten.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

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 Demandt Advocatuur en de cliënt.
2. Demandt Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 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.

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. In de algemene voorwaarden wordt gewezen op het bestaan van de klachtenregeling, die ook via de website van Demandt Advocatuur te raadplegen is.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, de deken van de Orde van Advocaten Zeeland-West-Brabant en/of rechtbank.

Artikel 5 – Voorwaarden

1. Klachten kunnen worden ingediend tot drie maanden nadat klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het feit waarover wordt geklaagd.

Artikel 6 - Interne klachtprocedure

1. mr. K.M.G. Demandt treedt op als klachtenfunctionaris.
2. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van diens klacht.
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. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit door de klager en de klachtenfunctionaris schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7 - 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.

Artikel 8 - Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9 - Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 10 – Onvoorziene gevallen

1. In gevallen die door het klachtenreglement niet zijn voorzien, beslist de klachtfunctionaris.

Roosendaal, oktober 2022.

