



Klachtenreglement

Algemeen

Demandt advocatuur hecht grote waarde aan de kwaliteit van de praktijkvoering en de tevredenheid van de 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. Mocht u er niet uitkomen, dan komt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. Het kantoor behandelt een klacht volgens een procedure die staat beschreven in de kantoorklachtenregeling. U kunt de kantoorklachtenregeling vinden op de website.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, wordt dat zeer gewaardeerd. U kunt ervan verzekerd zijn dat alle gegronde klachten worden meegenomen in de evaluatie van het kantoor en de uiterste best wordt gedaan om een eventuele herhaling te voorkomen.

Kantoorklachtenregeling

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 of een derde met een rechtstreeks belang 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) voorzien in een wettelijke plicht, 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.
2. Demandt Advocatuur heeft in de algemene voorwaarden gewezen op het bestaan van de klachtenregeling, die ook via de website van Demandt Advocatuur te raadplegen is.
3. 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. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.A. Macken van Valiant Advocatuur, 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 klager 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, 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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. 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.

Breda, maart 2025.