

Klachtenregeling Van Engel Legal 1 februari 2018

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;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Engel Legal en de cliënt.
2. Van Engel Legal 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;

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Van Engel Legal wijst de client erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

Artikel 5 klachtprocedure

- 1.. De indiening van een klacht geschiedt schriftelijk bij Van Engel Legal.
2. Van Engel Legal tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. Van Engel Legal 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. Van Engel Legal stelt de klager in de gelegenheid zijn klacht mondeling toe te lichten.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en Van Engel Legal het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk waarbij de tussen de klager en Van Engel Legal gemaakte afspraken nauwkeurig worden vastgelegd.
7. Indien de klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt, leggen betrokkenen de klacht voor aan de Deken van het arrondissement waar Van Engel Legal is gevestigd.

Artikel 6 kosteloze klachtbehandeling en klachtregistratie

1. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
2. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt 1 jaar bewaard.

