

Kantoorklachtenregeling Winstons Way

Inleiding

Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie brengt u de uitvoerend advocaat daarvan op de hoogte. Vervolgens wordt uw klacht doorgestuurd naar een andere advocaat die niet betrokken is bij de klacht of de uitvoering van de opdracht en die vervolgens optreedt als klachtenfunctionaris. Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in onderstaande klachtenregeling. Wij streven er altijd naar onze dienstverlening te verbeteren.

1. Definities

klacht

elke schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door een van onze advocaten, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

klachtenfunctionaris

de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- de klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- behoud en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

3. Informeren van de cliënt

Wij verwijzen naar deze procedure in onze algemene voorwaarden. De advocaat wijst de cliënt er in geval van een klacht op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

4. De klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze ons kantoor benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De klacht wordt tevens doorgeleid aan de klachtenfunctionaris.
3. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor een behoorlijke behandeling van de klacht en streven ernaar om binnen een redelijke termijn tot een oplossing te komen.
4. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt en aan de betreffende advocaat schriftelijk medegedeeld.
6. Indien de behandeling van de klacht niet tot een oplossing leidt staat het de klager vrij het geschil aan te brengen bij de rechter op de wijze als opgenomen in de algemene voorwaarden

5. Registratie van de klacht

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier. Alle klachten worden geregistreerd door klachtenfunctionaris en geclassificeerd naar de aard van de klacht.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de registratie en afhandeling van de klacht.
3. De klacht dient binnen een redelijke termijn schriftelijk door het kantoor te zijn afgehandeld.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.