



Klachtenregeling

Schaap Strafrechtadvocaten doet er alles aan om de cliënt zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat een client ontevreden is over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Daarvoor is deze klachtenregeling geschreven.

INTERNE KLACHTENREGELING

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens cliënt jegens de advocaat of, jegens 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;
- klachtenfunctionaris: de directie, die is belast met de afhandeling van de klacht, mr. M.R.M. Schaap;

2. Wanneer een cliënt ontevreden is over de uitvoering van de met ons gesloten overeenkomst, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij de bezwaren eerst voor te leggen aan de eigen behandelende advocaat. Cliënten kunnen zich echter ook wenden tot onze klachtenfunctionaris mevrouw mr. M.R.M. Schaap.

3. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen kantoor en de cliënt. Kantoor draagt zorg voor een correcte klachtafhandeling.

4. Doelstellingen

De kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. het behoud en verbetering van bestaande relaties;
- d. medewerkers te trainen in adequaat te reageren op klachten;
- e. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

5. De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht.



6. Mocht een cliënt een klacht aan de klachtenfunctionaris voorgelegd willen hebben dan geeft kantoor de voorkeur aan en schriftelijke klacht. De klacht kan zowel per post als per e-mail m.schaap@schaapstrafrecht.nl gestuurd worden.
7. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht zullen wij klager een ontvangstbevestiging sturen.
8. Wij zullen in overleg met de klager zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. De overeengekomen oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan de klager bevestigen.
9. Uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt de klager ofwel een inhoudelijke reactie op de klacht dan wel een uitnodiging voor een gesprek naar aanleiding van de klacht.
10. Indien klager zijn klacht mondeling wenst toe te lichten dan kan klager dat bij zijn klaagschrift aangeven, klager zal dan een uitnodiging voor een gesprek ontvangen.
11. Schaap Strafrechtadvocaten streeft ernaar om tot een oplossing met klager te komen en zal indien klager daar mee instemt de Deken van de Orde van Advocaten Noord-Nederland kunnen verzoeken om te bemiddelen in de klachtafdoening.
12. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
13. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor het indienen van een klacht.
14. Alle klachten worden behoorlijk geregistreerd door middel van een klachtendossier, per klacht.
15. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
16. De klachtenfunctionaris brengt geregeld verslag uit over (de afhandeling van de) klachten en doet aanbevelingen en/of neemt maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
17. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
18. Schaap Strafrechtadvocaten is niet aangesloten bij een klachten- en geschillenregeling.