

Ontevreden over de dienstverlening?

Advocatenkantoor Marianne Steenbergen 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 de dienstverlening. Hierna in de klachtenregeling ziet u wat u kunt doen.

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de 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 opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Marianne Steenbergen en de opdrachtgever. Mr. M.H. Steenbergen draagt zorg voor afhandeling van de klacht conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 - Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 5 - De procedure

- Indien een opdrachtgever Advocatenkantoor Marianne Steenbergen benadert met een klacht, dan wordt de klacht door Mr M.H. Steenbergen behandeld.
- M.H. Steenbergen tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van een derde.
- Mr M.H. Steenbergen 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.
- M.H. Steenbergen stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en M.H. Steenbergen gezamenlijk het onder artikel 5, 4e lid bedoelde oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- Indien de klacht na behandeling niet is opgelost kan deze door de klager worden voorgelegd aan de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- De klager en M.H. Steenbergen nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - Klachtregistratie

M.H. Steenbergen brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.