

KLACHTENREGELING

Kantoor Seedorf Montpellier

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;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze Klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. T.V. Seedorf en de cliënt.
2. Mr. T.V. Seedorf draagt zorg voor klachtafhandeling conform de Klachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze Klachtenregeling 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;
- 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 Klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. 2. Een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten en zo nodig aan de Raad van Discipline en in hoger beroep aan het Hof van Discipline.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt mr. Seedorf benadert met een klacht, dan wordt deze klacht door haar behandeld en stelt zij de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
2. Mr. Seedorf tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. Mr. Seedorf 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. Wordt de klacht gegrond geoordeeld dan stelt mr. Seedorf de klager daarvan schriftelijk op de hoogte met de mededeling over de feitelijke afhandeling van de klacht

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Mr. Seedorf neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Klachtregistratie

1. Mr. Seedorf registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Zo nodig neemt mr. Seedorf maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten alsmede ter verbetering van procedures.

Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van kantoor Seedorf Montpellier is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering maximaal wordt uitbetaald vermeerderd met het bedrag van het zgn. eigen risico volgens de toegepaste polisvoorwaarden