

# ADVOCATENKANTOOR HOORENMAN

## Klachten- en geschillenregeling Advocatenkantoor Hoorenman

### Ontevreden over onze dienstverlening?

Advocatenkantoor Hoorenman tracht u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over - een bepaald aspect van - onze dienstverlening. Deze klachten- en geschillenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen.

### Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over enig aspect van onze dienstverlening of over de declaratie verzoekt Advocatenkantoor Hoorenman u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de betrokken advocaat of aan mr. drs. Hoorenman. Deze zal in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden op basis van de klachtenregeling, die hieronder is afgedrukt. Mocht dat overleg onverhoopt niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Dat kan pas nadat u uw klacht eerst aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw klacht schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

### Geschillencommissie Advocatuur

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur te 's Gravenhage. U kunt de klacht tot uiterlijk 12 maanden na de datum van de schriftelijke afhandeling daarvan door ons kantoor, indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Indien u van mening bent dat u recht heeft op schadevergoeding dan is de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd om te oordelen over schadevorderingen tot een bedrag van maximaal 10.000 euro. U kunt in voorkomende gevallen uw vordering beperken tot €10.000 en afzien van het meerdere.

Ons kantoor kan ook zelf onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk. U kunt uw klacht richten aan:

Secretaris Geschillencommissie Advocatuur

Bordewijklaan 46 (2e etage)

2591 XR Den Haag

tel. 070 - 310 5310

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

# ADVOCATENKANTOOR HOORENMAN

## KLACHTENREGELING

### 1. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

#### Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende onze dienstverlening, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.

#### Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### Klachtenprocedure

De door Advocatenkantoor Hoorenman gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door Advocatenkantoor Hoorenman gehanteerde klachtenprocedure.

#### Geschillencommissie Advocatuur

De commissie, ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar prijs- en kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door Advocatenkantoor Hoorenman aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt en waar Advocatenkantoor Hoorenman betwiste en/of onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen.

#### Geschillenregeling Advocatuur

De bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten.

#### Reglement Geschillencommissie Advocatuur

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

### 2. DOELSTELLINGEN

#### De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een vooraf kenbare wijze constructief af te handelen;
2. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
3. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### 3. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. De cliënt kan binnen drie maanden na het moment waarop hij kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van een handelen of nalaten van een advocaat van Advocatenkantoor Hoorenman waarover hij een klacht wenst in te dienen, die klacht aan Advocatenkantoor Hoorenman of de betrokken advocaat voorleggen.
2. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze Advocatenkantoor Hoorenman benadert met een klacht dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
3. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van mr. drs. E.M. Hoorenman.
4. De betrokken advocaat draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
6. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
7. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld kan de kwestie worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

### 4. KWALITEITVERBETERING

1. Op grond van de analyse van de klachten beslist Advocatenkantoor Hoorenman over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.