Klachtenregeling 't Zand Advocatuur

Mr. 't Zand van 't Zand Advocatuur hecht grote waarde aan de tevredenheid van al haar cliënten. Zij 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 en hierover een klacht wilt indienen. Mr. 't Zand behandelt klachten volgens een procedure die in onderstaande klachtenregeling staat beschreven.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie, dan wordt u verzocht uw bezwaren eerst schriftelijk aan mr. 't Zand voor te leggen. Mr. 't Zand zal zo snel mogelijk in overleg met u een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. De reactie op uw klacht ontvangt u altijd schriftelijk en die kunt u binnen vier (4) weken tegemoetzien.

KLACHT
Een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger.

KLACHTFUNCTIONARIS
Een door het kantoor aangewezen functionaris die belast is met de registratie, analyse en afhandeling van de geuite klacht.

Kantoorklachtenreglement
Het onderhavige reglement.

DOELSTELLING
De doelstelling van het kantoorklachtenreglement is:

1 het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
2 het vastleggen van een procedure om de oorzaak of reden van de klacht van cliënten vast te stellen;
3 behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4 training in cliëntgericht reageren op klachten;
5 verbetering van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van mr. 't Zand ("de advocaat").
3. De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail bij de advocaat dan wel – naar keuze van de cliënt – bij de klachtenfunctionaris van het kantoor.
4. De advocaat, dan wel de klachtenfunctionaris, bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee (2) werkdagen en geeft daarbij de klager een exemplaar van dit klachtenreglement.
5. De functionaris stelt de advocaat, wanneer de klacht rechtstreeks bij haar wordt ingediend, in kennis van de klacht.

Mr N.D 't Zand
T 020 616 0609
E info@tzandadvocatuur.nl
W www.tzandadvocatuur.nl

Bezoekadres
Daalwijdreef 47
1103 AD Amsterdam

Postadres
Postbus 90317
1006 BH Amsterdam

6. De advocaat en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld.
7. Indien de klachtenfunctionaris ingevolge het vorig lid contact zoekt met de betrokken klager stelt deze klager in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. De advocaat wordt verzocht te reageren op deze toelichting.
8. Indien tussen de klachtenfunctionaris en de cliënt een bespreking plaatsvindt, is de advocaat daarbij op verzoek van de klachtenfunctionaris of de cliënt aanwezig, behoudens wanneer de cliënt daartegen bezwaar maakt.
9. De klachtenfunctionaris beantwoord de klacht uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk tien werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.
10. De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk en zo mogelijk binnen een termijn van een maand, doch uiterlijk binnen een termijn van twee maanden.
11. De advocaat dan wel klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
12. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager contact opnemen met de Geschillencommissie Advocatuur, waarbij 't Zand Advocatuur is aangesloten.

REGISTRATIE VAN DE KLACHT

Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt een (1) jaar bewaard. Jaarlijks rapporteert de klachtenfunctionaris aan mr. 't Zand. De klachtenfunctionaris doet, wanneer daartoe aanleiding bestaat, aanbevelingen aan het kantoor.

BENOEMING KLACHTENFUNCTIONARIS

Voor 't Zand Advocatuur is **mr. M. Mahadew** benoemd tot klachtenfunctionaris. Hieronder leest u de contactgegevens van mr. M. Mahadew:
Ferdinand Bolstraat 21-1
1072 LB AMSTERDAM
Telefoon: 020-6683815
E-mail: advocatenkantoormahadew@gmail.com
Fax: 020-6659250