UITLEG INTERNE KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING
HOGEMAN DOOIJEWEERD ADVOCATEN

Ontevreden over onze dienstverlening?
Ons kantoor doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze brochure geeft uitleg over wat u dan kan doen, en hoe u een klacht kan indienen.

Interne klachtenprocedure
Bij ontevredenheid over onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie, verzoeken wij u om uw bezwaren eerst kenbaar te maken aan uw eigen advocaat. In samenspraak met uw advocaat kunt u zo snel mogelijk tot een oplossing komen. Deze oplossing zal, indien bereikt, altijd schriftelijk aan u worden bevestigd.

Indien geen bevredigende oplossing wordt bereikt met uw eigen advocaat, kunt u uw klacht voorleggen aan de interne klachtenfunctionaris van Hogeman Dooijeweerd Advocaten. Deze mogelijkheid bestaat pas nadat u uw bezwaren aan uw eigen advocaat hebt voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer uw advocaat niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd. De procedure ziet er als volgt uit:

0. U maakt uw inhoudelijke bezwaren over de dienstverlening, danwel declaratie, eerst kenbaar aan uw eigen advocaat. Uw advocaat zal binnen een termijn van vier weken na kennisneming van uw bezwaren inhoudelijk reageren op uw klacht. Indien niet tot een oplossing is gekomen, of reactie uitblijft, kunt u uw klacht voorleggen aan de interne klachtenfunctionaris van Hogeman Dooijeweerd Advocaten.
1. U dient uw klacht in bij de interne klachtenfunctionaris van Hogeman Dooijeweerd Advocaten. Dit kan via het versturen van een mail of brief naar onderstaand (mail)adres.
2. De klachtenfunctionaris stuurt u een ontvangstbevestiging en stelt een termijn waarbinnen uw klacht zal worden behandeld. Zo nodig maakt hij met u een afspraak voor een mondelinge bespreking op het kantoor.
3. Uw advocaat krijgt de gelegenheid om schriftelijk te reageren op uw inhoudelijke bezwaren. De klachtenfunctionaris zal de inhoudelijke reactie van uw advocaat doen vastleggen.
4. De klachtenfunctionaris zal, nadat hij u en uw advocaat heeft gehoord, kort na afloop van het door hem gestelde termijn, u beiden uitnodigen voor een bespreking op het kantoor.
5. Mocht er tot een bevredigende oplossing worden gekomen, zal de klachtenfunctionaris zorg dragen bij het opstellen van een overeenkomst, in de vorm van een onderhandse akte.

De interne klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een betamelijk afhandeling van uw klacht. Hij/zij bewaakt te allen tijde de onafhankelijkheid bij de behandeling van uw klacht en neemt bij de behandeling van uw klacht de geheimhouding in acht.

Wijze van indiening klacht
Uw klacht kan worden ingediend via gewone post, danwel per mail naar het volgende (mail)adres:

info@hd-advocaten.nl
T.av. klachtenfunctionaris
Postbus 340
7200 AH Zutphen