



Interne Klachtenregeling Eldermans & Geerts Advocaten

Uitgangspunten:

- Eldermans & Geerts Advocaten heeft klantgerichtheid hoog in het vaandel staan.
- Klachten dienen te worden vermeden.
- Naast kwalitatief goede dienstverlening is een goede communicatie tussen advocaat en cliënt van groot belang. Dit voorkomt klachten, en mocht het toch zover komen, dan draagt dit bij aan een oplossing naar tevredenheid.

Klachtenregeling

1. Klachten of signalen die verwijzen naar een potentiële klacht, worden door de advocaat met de cliënt besproken. Er wordt gezocht naar een bevredigende oplossing.
2. Mocht met de inspanningen van de advocaat de klacht niet zijn - of kunnen worden - opgelost, dan wordt de klacht door de advocaat doorgeleid naar de directie.
3. De advocaat deelt de cliënt mee dat hij de klacht zal voorleggen aan de directie, en informeert de cliënt over de termijn waarbinnen de cliënt bericht van de directie zal ontvangen. Deze termijn is niet langer dan een week.
4. De directie neemt de klacht in behandeling en beoordeelt aan de hand van de aard van de klacht op welke wijze wordt getracht tot een oplossing te komen. Daarbij wordt gekozen voor een manier van klachtbehandeling c.q. geschilbeslechting die naar inschatting van de directie, met inachtneming van de omstandigheden van het geval, het best kan bijdragen aan een oplossing voor de klacht.
5. De directie informeert de cliënt mondeling of schriftelijk binnen de aangekondigde termijn over de wijze waarop de klacht wordt behandeld. Tenzij de cliënt aangeeft daartoe niet bereid te zijn, zal de cliënt de gelegenheid krijgen zijn klacht mondeling toe te lichten tijdens een bespreking met een lid van de directie, in het bijzijn van de advocaat.
6. Gestreefd wordt te komen tot een oplossing naar tevredenheid van alle betrokkenen. Blijkt dit niet mogelijk, dan wordt de cliënt gewezen op de mogelijkheid om zijn/haar klacht kenbaar te maken aan de Deken.