

## **Kantoorklachtenregeling**

### **Heeft u een klacht over ons?**

Heeft u een klacht over de dienstverlening van Hart advocaten N.V. of één van haar advocaten of ondersteunend personeel (hierna: de advocaat)? En ziet die klacht op de totstandkoming van de overeenkomst met Hart advocaten, de wijze waarop Hart advocaten de overeenkomst heeft uitgevoerd, de kwaliteit van de dienstverlening of op de hoogte van de declaratie(s)? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris binnen Hart advocaten. De klachtenfunctionaris is Ellen Grasman. Wij rekenen u geen kosten voor het behandelen van uw klacht door de klachtenfunctionaris.

### **Indienen van een klacht**

1. U moet de klacht binnen drie maanden indienen. Deze termijn begint vanaf het moment waarop u kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de advocaat waar de klacht betrekking op heeft. Bent u te laat? Dan zal de klachtenfunctionaris uw klacht niet meer beoordelen. U krijgt daarover altijd bericht.
  
2. U moet de klacht per mail indienen en richten aan de klachtenfunctionaris. In uw brief moet u minimaal de volgende informatie opnemen:
  - uw naam en adresgegevens;
  - de naam van de advocaat tegen wie u de klacht richt;
  - de beschrijving van uw klacht;
  - het dossiernummer van Hart advocaten waar de klacht op ziet;
  - de datum van het indienen van de klacht en uw handtekening.

Let op: als u deze informatie niet opneemt in uw klacht, zal de klachtenfunctionaris uw klacht niet beoordelen.

3. U krijgt een bevestiging van het indienen van uw klacht.

### **Behandeling van een klacht**

1. Klachten worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Dat geldt niet alleen voor ons, maar ook voor u. Alle betrokken partijen houden de klacht en de klachtenprocedure geheim.

2. De klachtenfunctionaris informeert de persoon tegen wie de klacht zich richt over de klacht. Die persoon mag hier schriftelijk op reageren. Ook de klager mag de klacht schriftelijk toelichten.
3. Degene over wie is geklaagd zal eerst zelf proberen met u tot een oplossing te komen. Lukt dit niet? Dan zal de klachtenfunctionaris de klacht beoordelen. Dat zal de klachtenfunctionaris binnen 4 weken na de datum van de klacht doen. De klachtenfunctionaris mag deze termijn uitstellen. Hierover stuurt de klachtfunctionaris u een bericht.
4. De klachtfunctionaris stuurt u de uitkomst van de beoordeling toe.

**Als er daarna nog geen oplossing is**

Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter te Amsterdam.