

Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is van toepassing met ingang van 1 oktober 2022.

1. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) klacht(en): iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgevers jegens jegens de werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.
- b) klager(s): de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

2. Toepasselijkheid

- a) Deze klachtregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Juridisch Bureau Hoogduijn en opdrachtgever.
- b) Juridisch Bureau Hoogduijn draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- a) Het vastleggen van een procedure om klacht(en) van klager(s) binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- b) Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klacht(en) vast te stellen.
- c) Het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling.
- d) Het trainen van medewerkers om opdrachtgevergericht te reageren op klacht(en).
- e) Het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Juridisch Bureau Hoogduijn wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

5. Interne klachtprocedure

- a) De klacht(en) worden kenbaar gemaakt aan degene over wie is geklaagd.
- b) De klager(s) en degene over wie is geklaagd zullen in de gelegenheid worden gesteld om toelichting te geven op de klacht(en).
- c) Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager(s) tot een oplossing te komen.
- d) De klacht(en) wordt binnen zes weken na ontvangst van de klacht(en) afgehandeld of doet met opgave van redenen mededeling aan klager(s) over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht(en) wordt gegeven.
- e) Indien de klacht(en) naar tevredenheid is afgehandeld, tekent de klager(s) en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- a) Bij de behandeling van klacht(en) zal geheimhouding in acht worden genomen voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is.



Juridisch Bureau Hoogduijn

vera@hoogduijn.com

www.jbhoogduijn.nl

+316 45325759

KVK: 87761025 BTW: NL004471952B36

- b) De klager(s) is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht(en).

7. Klachtenregistratie

- a) Klacht(en) zullen worden geregistreerd met een klachtonderwerp.
- b) Klacht(en) kunnen binnen meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c) Aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klacht(en) en ter verbetering van de klachtprocedure zullen worden geregistreerd.

