

Kantoorklachtenregeling

Artikel 1. Begripsbepalingen

Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht aan Advocatenkantoor Van der Vliet kenbaar maakt.

Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van een klacht.

Klachtenprocedure: de op Advocatenkantoor Van der Vliet gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Kantoorklachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op Advocatenkantoor Van der Vliet gehanteerde klachtenprocedure.

Artikel 2 Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Van der Vliet en de cliënt.
- 2.2 De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van behandeling van klachten en analyse van Klachten.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt er bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 De advocaat heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- 4.3 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5. De interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt een klacht heeft, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.O. Bohr, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht alvorens een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht. De toelichting kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden, zulks ter bepaling door de klachtenfunctionaris.
- 5.3 Degene over wie geklaagd is tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 5.5 De klachtenfunctionaris kan klager en degene over wie is geklaagd verzoeken om nadere informatie te verstrekken ten behoeve van een goede behandeling van de klacht.
- 5.6 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd binnen één maand na ontvangst van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed, in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.7 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 5.8 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 5.9 Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 Verantwoordelijkheden

- 6.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 6.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 6.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- 6.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 7. Analyse en preventie van klachten

- 7.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 7.2 De klachtenfunctionaris houdt, voor interne doeleinden, een overzicht bij van alle bij Advocatenkantoor Van der Vliet binnen gekomen klachten alsmede van de uitkomst daarvan.
- 7.2 De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een analyse van de binnengekomen klachten en treft, waar mogelijk, maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en ter voorkoming van toekomstige klachten.