

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Van Kempen

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere 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 en klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mevrouw mr. I.E. van Kempen – Kok en de cliënt.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht en deze niet door het kantoor kan worden opgelost dan wordt de klacht doorgeleid naar de heer mr. R.J.H.W. Vlutters, hierna: “de advocaat”, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
3. De advocaat stelt de klager en degene over wie de klacht gaat (indien de klacht een ander dan de advocaat betreft) in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. De advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
5. De advocaat handelt de klacht af binnen een maand 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.
6. De advocaat stelt de klager (en degene over wie is geklaagd) schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de advocaat (en degene over wie is geklaagd) het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 5 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De advocaat (en degene over wie is geklaagd) nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 verantwoordelijkheden

1. De advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de advocaat op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De advocaat houdt het klachtdossier bij.

Artikel 7 klachtregistratie

1. De advocaat registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 8 bevoegde instantie indien klacht niet opgelost

1. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter.