

## **Kantoorklachtenregeling**

### **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 een 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. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Vooy's & Verbraeken Advocaten 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 een redelijke termijn op een constructieve manier af te handelen.
- b. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klachten van cliënten vast te stellen.
- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- d. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 Informatie bij aanvang van dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via onze website.
2. De advocaat wijst de cliënt voor dan wel tijdens het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. Vooy's & Verbraeken Advocaten verwijst in de praktijkfolder die wordt meegestuurd bij de overeenkomst van opdracht (opdrachtbevestiging) naar de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 5 Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar één van de kantoorgenoten die optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af 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. De klachtenfunctionaris stelt de klager en advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6      Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat 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 7      Verantwoordelijkheid**

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

#### **Artikel 8      Klachtenregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. De klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De advocaten vergaderen periodiek over de afhandeling van klachten en doen aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten.