

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. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaat mr. J. Deenen (hierna te noemen: de advocaat) en de cliënt.
2. De advocaat, of in voorkomend geval de klachtenfunctionaris draagt zorg voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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 een goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling maakt onderdeel uit van het kantoorbeleid en in de opdrachtbevestiging wordt cliënt er op attent gemaakt dat de advocaat een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze is weergegeven op de website van de advocaat (www.dvdfamilierecht.nl).

Artikel 5: Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt het gewaardeerd als u dat eerst met mr. Deenen zelf opneemt. Komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht indienen bij mr. Van Dalen, die als klachtenfunctionaris zal optreden. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een nadere toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
2. De klachtenfunctionaris handelt de klachten 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.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht dan wel wordt de wijze van afwikkeling van de klacht via e-mail over en weer schriftelijk bevestigd.
5. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld dan kan de klager, indien de klacht zich hiervoor leent, de klacht voorleggen aan de Rechtbank.
6. Heeft de klacht betrekking op het handelen van de advocaat dan kan een klacht ingediend worden bij de deken. In de brochure 'klachten over uw advocaat' van de Nederlandse Orde van Advocaten is daarover verdere informatie te vinden.

Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De advocaat en de klachtenfunctionaris 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: Verantwoordelijkheden

1. De advocaat dan wel de klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat dan wel de klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De advocaat dan wel de klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.