

Kantoorklachtenregeling mr. A.P. Krans

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. A.P. Krans (hierna te noemen: de advocaat) en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor 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 goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers (indien daarvan sprake is) te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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 kantoorhandboek en is onderdeel van de algemene voorwaarden die de advocaat hanteert. De schriftelijke overeenkomst van opdracht verwijst naar de algemene voorwaarden. De kantoorklachtenregeling staat op de website van de advocaat (www.philinekrans.nl).
2. De advocaat wijst de cliënt er voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
3. De advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht c.q. in 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.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar A.P. Krans, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. In voorkomende gevallen kan de waarnemer mr. M. Warnink als klachtenfunctionaris optreden. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een 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 ge-



grondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, 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.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris c.q. de advocaat neemt 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 klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

