Kantoorklachtenregeling Al & Wolkenfelt Advocaten

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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, *niet zijnde* een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;

- *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;

- *betrokken advocaat*: de advocaat met wie de overeenkomst van opdracht is aangegaan;

- *klachtenfunctionaris*: de aan Al & Wolkenfelt Advocaten verbonden collega-advocaat die de klacht in behandeling neemt.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de betrokken advocaat en de cliënt.

2. De betrokken 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 een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;

c. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. De betrokken advocaat heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken advocaat in kennis van de ingediende klacht en stelt de klager en de betrokken advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3. De betrokken advocaat tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

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. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de betrokken advocaat 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, de klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat 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 klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. De betrokken advocaat 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 - Klachtregistratie

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

***