

Advocaten- & Mediationpraktijk Klatter

Klachtenregeling Advocaten- & Mediationpraktijk Klatter B.V.

1. Begripsomschrijving

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijke uitlating van ongenoegen van of namens een cliënt jegens een advocaat, werkzaam bij Advocaten- & Mediationpraktijk Klatter B.V. dan wel onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van een 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 uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen. Voor klachten over de dienstverlening van een advocaat is dit mevrouw mr. C.T. Schouwenburg, kantoorhoudende te 9400 KS Beilen aan de Kampstraat 6.

Klachtendossier

Een intern per klacht bij te houden dossier, waarin opgenomen alle documenten die met de betreffende klacht verband houden.

2. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse;
4. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
5. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.

3. 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. In de algemene voorwaarden van Advocaten- & Mediationpraktijk Klatter B.V. is 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 dit is bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechter te Groningen.

4. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt het kantoor benadert met een klacht dan wordt de klacht eerst aan mevrouw mr. H.G.E. Klatter voorgelegd. Slaagt zij er niet in uw klachten te verhelpen dan kunt u deze voorleggen aan de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degenen 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 raadpleging van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht, en wel binnen een termijn van een maand na ontvangst van deze 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. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
6. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt medegedeeld.
7. Alle klachten worden geregistreerd door middel van een per klacht bij te houden klachtendossier.
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
4. De klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke reactie naar de klager.

6. Analyse van de klachten

1. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens van het afzonderlijke klachtendossier en maakt jaarlijks een analyse.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit aan Advocaten- & Mediationpraktijk Klatter B.V. en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 18 oktober 2018.