

KLACHTENREGELING

ARTIKEL 1: KLACHT

In deze klachtenregeling 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

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen van Doleweerd LAW en de cliënt.

2.2 van Doleweerd LAW draagt zorg voor klachtenafhandeling conform deze klachtenregeling.

ARTIKEL 3: DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- a. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- d. Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- e. De kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Stadsring 103
3811 HP Amersfoort

tel. 033 7676 333
fax 033 7676 339

info@vandoleweerd.law
www.vandoleweerd.law

Van Doleweerd LAW is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 32142338.

Op alle werkzaamheden zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Deze bevatten een beperking van de aansprakelijkheid en zijn te vinden op de website.

ARTIKEL 4: INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- 4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op www.vandoleweerd.law. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland.

ARTIKEL 5: KLACHTENPROCEDURE

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid aan mr. J.J.D. van Doleweerd, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. In geval van tegenstrijdig belang kan van Doleweerd LAW in voorkomend geval een nadere klachtenfunctionaris aanstellen.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 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.
- 5.5 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 5.7 Er worden alleen klachten in behandeling genomen die in de Nederlandse taal zijn geformuleerd. De behandeling van de klachten vindt eveneens uitsluitend in de Nederlandse taal plaats.

ARTIKEL 6: GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE BEHANDELING

- 6.1 De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

ARTIKEL 7: VERANTWOORDELIJKHEDEN

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

ARTIKEL 8: KLACHTENREGISTRATIE

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.