

## **KANTOORKLACHTENREGELING MIJN ADVOCAAAT**

### **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, zijnde de heer mr. J. Wassink van Wassink Advocatuur;

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Mijn Advocaat en de cliënt.
2. Mijn 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 cliënten vast te stellen;
- c. 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. Mijn Advocaat heeft 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank binnen het arrondissement alwaar de klager woonachtig of gevestigd is.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dat wordt de ontvangst van de klacht bevestigd. Indien de klacht onduidelijk is of een toelichting ontbreekt, wordt aan klager verzocht om een nadere toelichting.

3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. De voorkeur gaat uit naar een fysieke bespreking daartoe waarbij in overleg datum en locatie zullen worden bepaald.

4. Uitgangspunt is dat een klacht zo spoedig mogelijk wordt opgepakt en dat uiterlijk binnen vier weken tot afwikkeling van de klacht/een oordeel wordt overgegaan. Indien niet binnen vier weken tot afwikkeling van de klacht kan worden overgegaan, doet de klachtfunctionaris hiervan schriftelijk mededeling aan de klager onder gelijktijdige mededeling van de termijn waarbinnen de afwikkeling/een oordeel wel kan plaatsvinden.

5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt dit bevestigd naar de klager en zo nodig onder de mededeling/bevestiging van (nieuwe) afspraken en/of de wijzigingen binnen Mijn Advocaat qua kantoorbeleid.

6. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, informeert Mijn Advocaat klager over het einde van de interne klachtprocedure en de eventueel daarna te volgen weg.

### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd 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. Mijn Advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

2. Mijn Advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

3. Mijn Advocaat registreert klachten in een separaat dossier en registreert iedere klacht op het overzicht klachtenregistratie.

### **Artikel 8 klachtregistratie**

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

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

3. Jaarlijks wordt het aantal klachten geëvalueerd en wordt zowel tussentijds, maar in ieder geval einde jaar bezien of er verbeterpunten binnen Mijn Advocaat kunnen worden doorgevoerd.