

Kantoorklachtenregeling

Ludwig Alexander Advocatuur

Artikel 1 Begripsbepalingen

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

Deze klachtenregeling is van toepassing op de enige in het kantoor werkzame advocaat mw. mr. C. Claessens (hierna: de advocaat) en de onder haar verantwoordelijkheid in het kantoor werkzame personen.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze klachtenregeling 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. Indien de klacht als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling na behandeling niet is

opgelost, kan de klager een klacht indienen bij de Deken van de Orde van advocaten Midden-Nederland en/of, indien daartoe gronden zijn, een vordering instellen bij de volgens gewone regels bevoegde rechter. De klager is daartoe ook bevoegd, indien hij/zij geen gebruik heeft gemaakt van de klachtregeling.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mw. mr. C. Claessens, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachten worden behandeld aan de hand van een door de klager of op zijn verzoek samen met de advocaat in te vullen klachtformulier, dat hem/haar op verzoek wordt toegezonden.
3. De klacht wordt ingediend binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis name of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat of andere in het kantoor werkzame personen, dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven.
4. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd, indien dat een ander is dan de advocaat zelf, 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. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
6. 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.
7. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd, indien dat een ander is dan de advocaat zelf, schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
8. 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.

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.