SPAARNE

advocaten

Kantoorklachtenregeling

Kantoorklachtenregeling Spaarne Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

Wilhelminastraat 50 • 2011 VN Haarlem • KvK 42090648 • BTW NL869669680B01

mr. L.E. (Liesbeth) de Jong • 06 11486255 • dejong@spaarneadvocaten.nl

mr. F.F. (Florian) Kool • 06 22378854 • kool@spaarneadvocaten.nl

SPAARNE
advocaten

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;

Artikel 2 toepassingsbereik
1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Spaarne Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Spaarne Advocaten 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. Spaarne Advocaten heeft in de overeenkomst van opdracht via 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 rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure
1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht over mr. F.F. Kool, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. L.E. de Jong, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht over mr. L.E. de Jong, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. F.F. Kool, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
3. Mrs. F.F. Kool en L.E. de Jong trachten samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
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 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 en de klachtenfunctionaris 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.

Artikel 7 verantwoordelijkheden
1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie
1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld