

Advocatenkantoor Veen

Klachtenregeling

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;

Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Veen en de cliënt.
2. Advocatenkantoor Veen 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. Advocatenkantoor Veen 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 geschillencommissie advocatuur.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht behandeld door mr. G. Veen als klachtenfunctionaris.
2. mr. Veen tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. mr. Veen draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
5. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

6. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

Artikel 6 - Verantwoordelijkheden

1. mr. Veen is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk te zijn behandeld.

Artikel 7 - Klachtregistratie

1. Mr. Veen registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. De klacht wordt geclassificeerd:
 - o naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - o naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - II. klachten over juridisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen.
3. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekent de mr. Veen in het Klachtenregistratieformulier.
5. Op grond van de jaarlijkse analyse wordt beslist over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door het kantoor.