

## **KANTOORKLACHTENREGELING DEHAAN ADVOCATEN EN NOTARISSEN**

### **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**

2.1

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen DeHaan Advocaten en Notarissen en de cliënt.

2.2

Iedere advocaat van DeHaan 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 een 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**

4.1

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. 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

DeHaan Advocaten en Notarissen heeft in de algemene voorwaarden en op de haar website 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.

4.3

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de deken van de Orde van Advocaten.

## **Artikel 5           Interne klachtprocedure**

5.1

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar dhr. J. Gevers, klachtenfunctionaris van DeHaan Advocaten en Notarissen.

5.2

De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt 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 met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4

De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien de klacht een langere termijn vergt voor afhandeling wordt dit aangegeven.

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.

## **Artikel 6           Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

6.1

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **Artikel 7           Verantwoordelijkheden**

7.1

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

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 klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.4

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## **Artikel 8 Klachtregistratie**

8.1

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp en de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Eventuele corrigerende of herstelmaatregelen worden eveneens vermeld.

8.2

Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.3

De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit van de aard van de klachten, de afhandeling van de klachten en de eventuele corrigerende en/of herstelmaatregelen.

\*\*\*\*\*