

Kantoorklachtenregeling Mr. A. Boulogne, Advocaat

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, uitgezonderd een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- *advocaat*: mr. A. Boulogne;
- *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 de advocaat en de cliënt.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. vastlegging van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
- b. vastlegging van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. voorzien in een wettelijke plicht en behoud/verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtbehandeling;
- d. 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. De advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht 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 kunnen via de deken van de Orde van Advocaten Midden-Nederland worden voorgelegd aan de onafhankelijke tuchtrechter (Raad van Discipline).

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan 1) wordt de klacht doorgeleid naar mr. L.A. (Berto) Drenth die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris, 2) probeert de advocaat tegelijkertijd zelf met klager tot een oplossing te komen;
2. De klachtenfunctionaris stelt klager en advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht en bemiddelt zo nodig om tot een oplossing te komen.
3. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand na ontvangst van de klacht of doet met opgaaf van redenen mededeling aan klager over afwijking van deze termijn, de termijn vermeldend waarbinnen zijn oordeel wel wordt gegeven.
4. De klachtenfunctionaris stelt klager en advocaat schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen klager en advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. 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 advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over contact met klager en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. 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.
3. De klachtenfunctionaris doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en/of verbetering van procedures.