

KLACHTENREGELING GOOIS ADVOCATENKANTOOR

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

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het Goois Advocatenkantoor en de cliënt.

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. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- c. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Het Goois Advocatenkantoor wijst de cliënt bij het aangaan van de opdrachtovereenkomst erop, dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het Goois Advocatenkantoor benadert met een klacht, wordt deze gericht aan mr. F. van 't Hooft. Betrokkenen trachten in onderling overleg een oplossing te vinden.
2. Indien klager zijn of haar klacht vervolgens wil doorzetten, wordt deze doorgezet aan de klachtfunctionaris, advocaat mr. E.N. de Bode. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

3. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen een redelijke termijn af.

4. 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

1. Mr. F. van 't Hooft en de klachtfunctionaris neen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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

Artikel 7 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

3. De klachtenfunctionaris brengt, tenzij geen relevante klachten zijn binnengekomen, periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.