

mr Frederiek van 't Hooft
Plein 1945, nr. 27
1251 MA Laren
T 035 531 76 86

Kantoorklachtenregeling Goois Advocatenkantoor voor Familiezaken

Artikel 1 TOEPASSINGSBEREIK

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr F.C. van 't Hooft als opdrachtnemer, hierna te noemen 'de advocaat' en de cliënt als opdrachtgever.

Artikel 2 BEGRIPSOMSCHRIJVING

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*:

iedere schriftelijke uiting van ongenoegen, waarin de term 'klacht' of een soortgelijke term is aangegeven, 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, welke niet in onderling overleg tussen de advocaat en cliënt opgelost kan worden.

- *klager*:

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

- *klachtenfunctionaris*:

dhr. mr. R. Hoekstra; (r.hoekstra@hva.nl)

- *Geschillencommissie Advocatuur*:

de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB); www.degeschillencommissie.nl

Artikel 3 DOELSTELLING

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 INFORMEREN VAN DE CLIENT

De advocaat:

- wijst de cliënt erop dat het Goois Advocatenkantoor voor familiezaken een klachtenregeling hanteert,
- deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur

Artikel 5 INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE AFHANDELING

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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de 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.