

Klachtenregeling Veltman Advocatenkantoor

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt.
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- *klachtenregeling*: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.
- *klachtenfunctionaris*: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen, te weten mr. A.H. Wijnberg, verbonden aan VWL Yspeert Advocaten te Groningen, Helperpark 302 te Groningen, Postbus 1182, 9701 BD, Groningen, telefoon: 050-314 42 80 en 06-53 17 37 34.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze regeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Veltman Advocatenkantoor en de cliënt.
2. Veltman Advocatenkantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze regeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling, en
- c. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 4 Informeren van de cliënt

De toepasselijkheid van de klachtenregeling is vastgelegd in de algemene voorwaarden.

Artikel 5 De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid aan de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat in de gelegenheid om 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 de advocaat 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 de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor 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 eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
5. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtenonderwerp.
6. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 8 Onafhankelijke partij

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager aan de bevoegde rechter ter zake een oordeel vragen.