

# Klachtenregeling Advocatenkantoor Nuwenhoud

## 1. Begripsomschrijving

- **Klacht** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, op 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

## 2. Toepassingsbereik

1. Deze Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. N. Nuwenhoud, hierna te noemen: 'de advocaat' en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling

## 3. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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 goede klachtenbehandeling
- d. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

## 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 haar algemene voorwaarden 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, worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem.

## **5. De interne klachtenprocedure**

1. Indien een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid aan mr. G.J. Verduijn, advocaat bij KBS Advocaten te Utrecht, die optreedt als klachtenfunctionaris
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en 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
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.

## **6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

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

## **6. Verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht
2. Degene over wie geklaagd is 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 klachtendossier bij

## **7. Klachtenregistratie**

1. De klachtenregistratieformulieren registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderdelen worden ingedeeld
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.