

Klachtenregeling Advocatenkantoor mr. Sligchers

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

klacht

elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat of een onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame persoon, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet (tuchtklacht);

klager

de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;

klachtenprocedure

de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;

klachtenregeling

dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door de advocaat gehanteerde klachtenprocedure;

klachtenfunctionaris

de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

klachtenregistratieformulier

een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor mr. Sligchers en de cliënt.
2. Mr. J.H. Sligchers draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse

4. INFORMEREN VAN DE CLIËNT

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt er bij het intake gesprek op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Advocatenkantoor mr. Sligchers heeft via de algemene dienstverleningsvoorwaarden 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.

5. INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, zijnde mr. J.H. Sligchers.
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 toelicht 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 een 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.

7. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris zijn 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.

8. KLACHTREGISTRATIE

1. De klachtfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.