

Kantoorklachtenregeling

Ontevreden over de dienstverlening?

Astrum Advies Advocatenkantoor (hierna: "AAA") zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Hierna wordt uitleg gegeven wat u kunt doen.

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 AAA en de cliënt.

AAA draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

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;
- Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. AAA 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.

AAA heeft in de overeenkomst van opdracht via de 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.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland.

Artikel 5 interne klachtprocedure

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

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.

De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

Partijen nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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

Artikel 7 verantwoordelijkheden

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld (registratieformulier).

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.

Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.