



Kantoorklachtenregeling Jonker Abeln Advocaten

Artikel 1 - **begrippen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt gericht aan het kantoor of aan een daaraan verbonden persoon over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger, die een klacht kenbaar maakt
- klachtenfunctionaris: de advocaat, die belast is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 - **toepassingsbereik**

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst tussen één van de aan Jonker Abeln Advocaten verbonden advocaten en de cliënt.

2.2 Iedere advocaat van Jonker Abeln Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 - **doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een 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 te trainen in cliëntgericht reageren op klachten
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.



Artikel 4 - **informatie bij aanvang dienstverlening**

- 4.1 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.
- 4.2 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank, tenzij bindend advies of arbitrage wordt overeengekomen.

Artikel 5 - **interne klachtprocedure**

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr J. Berkvens, die optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op de klachtenfunctionaris zelve, wijst deze een niet betrokken collega binnen kantoor aan, die alsdan als klachtenfunctionaris de klacht afhandelt.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. Indien zij niet binnen drie weken tot een oplossing zijn gekomen, geeft de klachtenfunctionaris een onpartijdig oordeel over de klacht.
- 5.4 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor afhandeling van de klacht 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.
- 5.5 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.
- 5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.



Artikel 6 - **geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - **verantwoordelijkheden**

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 - **klachtenregistratie**

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtenonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 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.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Artikel 9

- 9.1 Deze klachtenregeling is vastgesteld per 1 januari 2015 en is van toepassing op alle na deze datum tot stand gekomen opdrachten.
- 9.2 Deze regeling en kan eveneens worden toegepast op eerder tot stand gekomen opdrachten.