

Kantoorklachtenregeling Hoek Sinke Ten Katen.

5.1 Definities

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens cliënte jegens de advocaat of, jegens 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;
- klachtenfunctionaris: mr. R.S. Sinke

5.2 Toepassingsbereik

De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen kantoor en de cliënt. Kantoor draagt zorg voor een correcte klachtafhandeling.

5.3 Doelstellingen

De kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. het behoud en verbetering van bestaande relaties;
- d. medewerkers te trainen in adequaat te reageren op klachten;
- e. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

5.4 Informatie bij aanvang werkzaamheden

De verantwoordelijke advocaat wijst cliënte bij de opdrachtbevestiging op de kantoorklachtenregeling, zoals deze van toepassing is op de verleende werkzaamheden.

5.5 Interne klachtprocedure

1. Wanneer cliënte kantoor benadert met een klacht, dan stelt de klachtenfunctionaris de betrokken advocaat hiervan in kennis;
2. de betrokken advocaat tracht samen met klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
3. de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris dragen zorg voor een behoorlijke behandeling en afhandeling van de klacht;
4. de betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging in verband met de afhandeling aan de klager;
5. de klacht dient binnen vier weken afgehandeld te zijn;
6. mocht er binnen de termijn van vier weken geen overeenstemming of afwikkeling worden bereikt, zal kantoor de klacht ter beoordeling naar de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Rotterdam sturen.

7. geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd;
8. klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5.6 Klachtregistratie

1. Alle klachten worden behoorlijk geregistreerd door middel van een klachtendossier, per klacht.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt geregeld verslag uit over (de afhandeling van de) klachten en doet aanbevelingen en/of neemt maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.