

Kantoorklachtenregeling

Van den Bout advocatuur doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van haar dienstverlening of over de declaratie wordt u vriendelijk verzocht om uw bezwaren eerst schriftelijk aan haar voor te leggen. Van den Bout advocatuur probeert in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Deze oplossing zal altijd schriftelijk aan u worden bevestigd.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Van den Bout advocatuur 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 Van den Bout advocatuur en de cliënt, dus ook op de onder verantwoordelijkheid van Van den Bout advocatuur werkzame personen.

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

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van Van den Bout advocatuur.
2. Van den Bout advocatuur heeft 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.

3. Klachten als bedoeld in art. 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de deken van de Orde van Advocaten Den Haag.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Mr. D. van den Bout-Kuhlmann draagt als klachtenfunctionaris zorg voor de klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

2. Zodra er een schriftelijke klacht is ingediend, is Van den Bout advocatuur gerechtigd om haar werkzaamheden neer te leggen, aangezien er sprake is van een vertrouwensbreuk.

3. Binnen een week na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. Klager heeft de gelegenheid om binnen twee weken na indiening van de klacht een toelichting op de klacht te geven.

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 schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

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

Artikel 6 Kosteloze klachtbehandeling

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