

KANTOORKLACHTENREGELING ADVOCATENKANTOOR RIKKEN

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Advocatenkantoor Rikken. Als u en mr. M. Rikken er samen niet uitkomen, heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De kantoorklachtenregeling beschrijft hoe Advocatenkantoor Rikken omgaat met klachten.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- a) *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;
- b) *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- c) *klachtenfunctionaris*: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de advocaat is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Rikken en de cliënt.
2. Advocatenkantoor Rikken draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een 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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. 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.
2. De advocaat deelt de cliënt mee dat indien het geschil niet in overleg kan worden opgelost, het geschil kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.
3. De advocaat wijst de cliënt erop dat het reglement van de Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie. Adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
3. Als klachtenfunctionaris treedt op mr. E.H.C.M. Bustamente van O&O Legal.
4. De betrokken advocaat en/of 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. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat het Klachtenregistratieformulier.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De betrokken advocaat 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.

Artikel 8 Klachtregistratie

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