

## Kantoorklachtenregeling dejong\*moons advocaten

### Artikel 1 Begripsbepalingen

- *klacht*: de schriftelijke uiting van ongenoegen van de cliënt over 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 die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat belast met de afhandeling van de klacht

### Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. drs. W.J.H.de Jong enerzijds en de cliënt anderzijds.

### 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. 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 kantoorwebsite en via de algemene voorwaarden van toepassing op de dienstverlening.
2. Wanneer in het contact met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de klager erop gewezen dat hij zich tot de onafhankelijke rechter of de Nederlandse Orde van Advocaten kan wenden, e.e.a. afhankelijk van de aard van de klacht.

### Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Een klacht wordt doorgeleid naar een door kantoor aangewezen advocaat, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
4. De klacht wordt met voortvarendheid afgehandeld.
5. De klager en degene over wie is geklaagd worden schriftelijk op de hoogte gesteld van het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Alle betrokkenen nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne behandeling van de klacht.

### Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht, houdt de klager op de hoogte over de afhandeling en houdt het klachtdossier bij.

### Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht.