

Artikel 1 BEGRIPSBEPALINGEN

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *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;
- *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

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen een advocaat van DAMIATE en de cliënt.
2. Iedere advocaat van DAMIATE 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

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt en de advocaat wijst de cliënt er op dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

Artikel 5 INTERNE KLACHTPROCEDURE

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat die in dat betreffende jaar de rol van klachtenfunctionaris binnen het kantoor vervult.
2. Als klachtenfunctionaris treedt bij toerbeurt een van de advocaten op volgens een vast te stellen jaarlijks rooster. Een advocaat treedt in geen geval als klachtenfunctionaris op in gevallen waarin over diens optreden een klacht is ingediend. In dat geval treedt als klachtenfunctionaris op degene die volgens het rooster in het volgende jaar als klachtenfunctionaris optreedt.
3. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

vervolg **Artikel 5 INTERNE KLACHTPROCEDURE**

5. 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.
6. 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.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
8. Als in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, zal de cliënt gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Deken van de Orde van Advocaten – Noord-Holland.

Artikel 6 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd 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 klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. Op verzoek van de cliënt en/of de betrokken advocaat is de klachtenfunctionaris aanwezig bij besprekingen omtrent de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 KLACHTREGISTRATIE

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. De klacht wordt geclassificeerd:
Naar de wijze van indiening: mondeling dan wel schriftelijk;
Naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
 - klachten over de werkwijze van de advocaat
 - klachten over juridisch inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - klachten over de praktijkvoering in het algemeen
3. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 9 PREVENTIEVE ACTIE

1. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
2. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

DAMIATE ADVOCATEN

Wilhelminastraat 11 – 2011 VH Haarlem

T 023 517 32 70

www.damate-advocaten.nl