

Kantoorklachtenregeling maatschap Kock & Decoz Advocaten

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of degene die onder zijn/haar verantwoordelijkheid werkzaam is 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 (tuchtrechtelijke klacht);

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 Kock & Decoz Advocaten en de cliënt.

Elke advocaat van Kock & Decoz Advocaten 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 een goede klachtenbehandeling
- d. evt. 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 van de dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van het kantoor. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. In de algemene voorwaarden van Kock & Decoz Advocaten is opgenomen bij welke onafhankelijke instantie een klacht die na interne behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak hetgeen bij de opdrachtbevestiging kenbaar is gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten danwel Advocatuur Zakelijk.

Artikel 5 Interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar mr M.A. Decoz die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. In het geval de klacht betrekking heeft op mr M.A. Decoz treedt mr C.L. Kock op als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat 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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

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 mogelijk 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. Ten minste één keer per jaar bespreekt de klachtenfunctionaris de afhandeling van evt. klachten in de voorliggende periode ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van kantoorprocedures waartoe indien nodig door de maatschap besluiten worden genomen tot aanpassing / verbetering van kantoorbeleid.