

Kantoorklachtenregeling Keulers & Partners Advocaten

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klager 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 schriftelijk 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 de advocaat en klager.
2. Iedere advocaat van Keulers & Partners Advocaten draagt zorg voor klachtenafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaak van klachten 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. 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling dienen binnen drie maanden na het moment waarop klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding geeft, aan ons kantoor kenbaar te worden gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan hetzij de rechtbank Limburg locatie Maastricht, of de Geschillencommissie Advocatuur. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken aan welke instantie de klacht wordt voorgelegd, wordt de klacht bij geschillen tot € 10.000,- aan de Geschillencommissie Advocatuur (www.advocatenorde.nl/625/bedrijven/geschillencommissie-advocatuur.html) en bij klachten boven het bedrag van € 10.000,- aan de rechtbank Limburg, locatie Maastricht voorgelegd.
4. Indien ingevolge lid 3 de klacht wordt voorgelegd aan de geschillencommissie advocatuur dient dat te worden gedaan uiterlijk 12 maanden na afwikkeling van de klacht door de klachtenfunctionaris. Daarna vervalt deze mogelijkheid. Indien de geschillencommissie een oordeel heeft gegeven dan is dit oordeel definitief. Er is geen beroep of bezwaar mogelijk. Ook kan de zaak dan niet meer aan de gewone rechter worden voorgelegd.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.F.C. Eliëns of mw. mr. J.J. Serrarens, die daarmee optreden als klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stelt 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 klager en de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen, al dan niet door middel van een gesprek met de klager, degene over wie de klacht is ingediend en de klachtenfunctionaris.
4. De klacht wordt in beginsel binnen vier weken na indiening van de klacht door de klachtenfunctionaris afgehandeld.
5. De klachtenfunctionaris doet bij afwijking van de termijn van vier weken daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en aan degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de afwikkeling door de klachtenfunctionaris op papier gezet en ondertekend door de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd.
7. Indien de klachtbemiddeling niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, wordt de klacht voorgelegd aan de in artikel 4 lid 4 genoemde instantie.
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6, geheimhouding, verantwoordelijkheden en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd 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.