

## **Kantoorklachtenregeling**

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

1. Klacht: iedere redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondelinge of 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.
2. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
3. 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 EMK Advocatuur en de cliënt waarmee een overeenkomst van opdracht is gesloten.
2. E.M. Krukziener van EMK Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling en treedt daarmee op als klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3 doelstellingen klachtenregeling**

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. Eventueel in dienst zijnde 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. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. EMK Advocatuur wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze regeling van toepassing is op de door het kantoor geleverde en in de overeenkomst van opdracht omschreven dienstverlening. Dit is tevens opgenomen in de Algemene Voorwaarden die bij de opdrachtbevestiging worden meegezonden en tevens zijn in te zien via de website.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht in behandeling genomen door E.M. Krukziener.
2. E.M. Krukziener stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. E.M. Krukziener tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.
4. E.M. Krukziener 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. E.M. Krukziener stelt de klager 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, tekenen de klager en E.M. Krukziener het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. E.M. Krukziener neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 6 klachtregistratie**

1. E.M. Krukziener registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. E.M. Krukziener registreert en classificeert de klacht.
4. De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als:
  - a. mondeling
  - b. schriftelijk

naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:

- I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
- II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
- III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen

### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. E.M. Krukziener is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. E.M. Krukziener houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. E.M. Krukziener houdt het klachtdossier bij.
4. E.M. Krukziener legt de afhandeling van de klachten en de aanbevelingen vast ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

### **Artikel 8 rechtbank**

1. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag, het arrondissement waar EMK Advocatuur is gevestigd.