

## **KANTOORKLACHTENREGELING ABELS BEERSMA ADVOCATUUR | INTERIM ADVIES**

Abels Beersma Advocatuur | Interim Advies gaat serieus om met klachten en neemt iedere klacht over de totstandkoming en uitvoering van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie - niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet - in behandeling conform onderhavige klachtenregeling.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of 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 klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen cliënt en Abels Beersma Advocatuur | Interim Advies.
2. De advocaat draagt zorg voor de klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 Doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst iedere cliënt voor of tijdens het aangaan van de overeenkomst van opdracht op het feit dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Indien afhandeling van de klacht volgens de kantoorklachtenregeling niet leidt tot een oplossing kan de klacht worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten Overijssel. De deken is bereikbaar via:

Bureau van de Orde van Advocaten Overijssel,  
Postbus 708  
7400 AS Deventer  
Tel. 0570-605088  
Fax. 0570-209001

De deken kan bemiddelend optreden in het geval van klachten.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank te Almelo.

#### **Artikel 5 Interne klachtenprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr M.F. Groen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. 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.
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, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd neemt 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. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 Klachtregistratie en evaluatie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klacht en de uitkomst van de klachtenbehandeling wordt betrokken bij de evaluatie van beleid, de daaraan gekoppelde procedures, de verbetering daarvan en voorkoming van nieuwe klachten.