

Wij doen ons best voor u. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening die u wordt gegeven. Dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk van u en proberen wij deze klachten in overleg met u naar tevredenheid op te lossen. De Advocatenwet is van toepassing, waaronder het Advocatentuchtrecht. Ook kunt u zich met een klacht tot de Deken van de Orde van Advocaten in Haarlem wenden. Desgewenst zal ons kantoor u het adres van de Deken geven. Er is een interne klachtenregeling die u hieronder aantreft. Ons kantoor is ook aangesloten bij de Klachten- en Geschillencommissie advocatuur (Bordewijklaan 46, 2591XR Den Haag, 070 - 310 53 10)

NB: Klachten met betrekking tot de behandeling van faillissementen kunnen uitsluitend bij de rechtbank worden ingediend die het faillissement heeft uitgesproken.

1. Begripsomschrijving

kantoor

een samenwerkingsverband van advocaten

klacht

een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt van kantoor of diens vertegenwoordiger als zodanig kenbaar gemaakt

klager

de cliënt van kantoor of diens vertegenwoordiger die een klacht uit

klachtenfunctionaris

een door het kantoor aangewezen medewerker die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten

kantoorklachtenreglement

het onderhavige reglement

Kaas & Van der Weijden

advocaten

2. Doelstelling

1. De doelstelling van het kantoorklachtenreglement is:
het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
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 trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. De procedure

1. De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
2. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van de behandelend advocaat ("de advocaat"). De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail bij de advocaat dan wel - naar keuze van de cliënt - bij de klachtenfunctionaris van het kantoor. De advocaat, dan wel de klachtenfunctionaris, bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen en geeft daarbij de klager een exemplaar van dit klachtenreglement. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken advocaat, wanneer de klacht rechtstreeks wordt ingediend, in kennis van de klacht.
3. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de betrokken klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld.
4. Indien de klachtenfunctionaris ingevolge het vorig lid contact zoekt met de betrokken klager, stelt deze klager in de gelegenheid de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten. De advocaat wordt verzocht te reageren op deze toelichting.
5. Indien tussen de klachtenfunctionaris en de cliënt een bespreking plaatsvindt, is de advocaat daarbij op verzoek van de klachtenfunctionaris of de cliënt aanwezig, behoudens wanneer de cliënt daartegen bezwaar maakt.

Kaas & Van der Weijden

advocaten

6. De klachtenfunctionaris beantwoordt de klacht uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, tien dagen na ontvangst van de schriftelijke toelichting dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk tien werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.
7. De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk en zo mogelijk binnen een termijn van een maand, doch uiterlijk binnen een termijn van twee maanden.
8. De betrokken advocaat dan wel klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
9. Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.

4. Registratie van de klacht

1. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt één jaar bewaard.
2. Kaas & Van der Weijden Advocaten stelt in geval van een letselzaak deze afschriften desgewenst ter beschikking aan de LSA.
3. Jaarlijks rapporteert de klachtenfunctionaris aan de aan het kantoor verbonden advocaten. De klachtenfunctionaris doet, wanneer daartoe aanleiding bestaat, aanbevelingen aan het samenwerkingsverband.

5. Benoeming klachtenfunctionaris

1. Voor klachten tegen mr. Kaas is mr. A. van der Weijden benoemd tot klachtenfunctionaris.
Voor klachten tegen mr. Van der Weijden is mr. R.J. Kaas benoemd tot klachtenfunctionaris.