



## LOUWERSE ADVOCATENKANTOOR

### **Kantoorklachtenregeling**

Advocatenkantoor Louwse streeft ernaar dat cliënten tevreden zijn over de dienstverlening van de advocaat en zorgt ervoor dat klachten op een zorgvuldige en behoorlijke manier worden behandeld.

#### Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere 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, 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.

#### Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Louwse en de cliënt.
2. De desbetreffende advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

#### 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 oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. Medewerkers te trainen in cliëntgericht te reageren op klachten;
- e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### Procedure

1. 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. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van het kantoor. Een klacht dient ingediend te worden binnen drie maanden nadat de cliënt kennis nam of had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven. De indiening van de klacht geschiedt schriftelijk of per e-mail bij mr. A.L. Louwse, de klachtenfunctionaris van het kantoor. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht.
3. 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.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, zorgt de klachtenfunctionaris voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, leggen betrokkenen de klacht voor aan de civiele rechter.

#### 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.

#### Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt één jaar bewaard.