

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Joseph

Artikel 1 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.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Joseph (mr. J.J.L. Joseph) en de cliënt.
2. Advocatenkantoor Joseph (mr. J.J.L. Joseph) draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
3. De kantoorklachtenregeling kan desnodig door Advocatenkantoor Joseph worden aangepast.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten 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. In de algemene voorwaarden van Advocatenkantoor Joseph is melding gemaakt van het bestaan van deze kantoorklachtenregeling. De cliënt is er voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op gewezen dat Advocatenkantoor Joseph een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze regeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, waarbij Advocatenkantoor Joseph is aangesloten.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid aan klachtenfunctionaris, dhr. mr. drs. A.M. Engelen en wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld.
2. De betrokken advocaat, respectievelijk de klachtenfunctionaris, draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
3. De betrokken advocaat 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 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.

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

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Minimaal eenmaal per jaar vindt evaluatie en analyse plaats van eventuele klachten.
4. Eventuele maatregelen ter verbetering van de dienstverlening en ter voorkomimng van nieuwe klachten worden besproken met de klachtenfunctionaris, voorbeed en gepland.

Deze klachtenregeling is gewijzigd vastgesteld op 1 juni 2019.