

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 cliënte of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de zaak, mevrouw **mr. I.N. Kwak**, kantoorhoudende te Den Haag aan de Middelburgsestraat 73, telefoon 070 – 33 11 008, e-mail info@inkreallegal.nl.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Ike Rosier en de cliënt.
2. Ike Rosier draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goed klachtenbehandeling;
- medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. 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. Ike Rosier heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachten regeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5. Interne klachtenregeling

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht opgepakt door I.N. Kwak, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader toe te lichten, waarvan een schriftelijk document wordt opgesteld.
3. Ike Rosier treedt samen de klager in overleg en tracht met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtfunctionaris.
4. De klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken nadat de klacht is ontvangen 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 klachtfunctionaris stelt de klager en Ike Rosier 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 klachtfunctionaris en Ike Rosier het oordeel van de gegrondheid van de klacht en de oplossing.

Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

1. De klachtfunctionaris en Ike Rosier nemen bij de behandeling van de klacht de geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7. Verantwoordelijkheden

1. De klachtfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Ike Rosier houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming neergelegd.