

KLACHTENREGELING

1. Definities

- 1.1. Cliënt: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan het kantoor een opdracht verleent tot het verrichten van werkzaamheden.
- 1.2. Kantoor: Advocatenkantoor El Hannouche B.V.
- 1.3. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming, de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, met uitzondering van een klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- 1.4. Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht of diens vervanger.
- 1.5. Klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.
- 1.6. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en de cliënt.

3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

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

4. Informeren cliënt



- 4.1. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2. Het kantoor heeft via de algemene voorwaarden kenbaar gemaakt bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na interne behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- 4.3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van de klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden in beginsel voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij de wet dwingend een andere relatief bevoegde Nederlandse rechter aanwijst.

5. Interne klachtenprocedure

- 5.1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
- 5.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 5.3. 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.
- 5.4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de klacht.

6. Geheimhouding

- 6.1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

7. Verantwoordelijkheden

- 7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.



- 7.2. Degene over wie is geklaagd, houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de cliënt en een mogelijke oplossing.
- 7.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtenregistratie

- 8.1. Het kantoor registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 8.4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken.

