

Artikel 1 in deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. klacht:

iedere redelijkerwijs als zodanig aan te merken mondelinge of 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

2. klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

3. klachtenprocedure:

de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;

4. klachtenregeling:

deze schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure;

5. klachtenfunctionaris:

de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

6. het intern

te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure en dat dient tot vastlegging van klachten;

Artikel 2 toepassingsbereik:

1. deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht

tussen I.B. Jansse, advocaat en handelend onder de naam Advocatenkantoor Franken en de cliënt waarmee een overeenkomst van opdracht is gesloten;

2. I.B. Jansse draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

klachtenregeling:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

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. eventueel in dienst zijnde medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling 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 regeling van toepassing is op de door het kantoor geleverde en in de overeenkomst van opdracht omschreven dienstverlening.

2. I.B. Jansse, tevens handelend onder de naam Maasstad Advocatuur, heeft in de overeenkomst van opdracht en de daarin opgenomen verwijzing naar de door Maasstad Advocatuur gehanteerde algemene voorwaarden 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 kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet

zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank van het arrondissement waar Maasstad Advocatuur is gevestigd, tenzij volgens de

dwingendrechtelijke regels in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering een andere rechtbank dan hiervoor genoemd bevoegd is om van het geschil kennis te nemen.

Artikel 5 interne klachtprocedure:

1. indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht in behandeling genomen door I.B. Jansse zelf. Zij is de enige werkzame advocaat binnen Maasstad Advocatuur, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. I.B. Jansse stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht;
3. I.B. Jansse tracht samen met de klager tot een oplossing te komen;
4. I.B. Jansse 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. I.B. Jansse stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht;
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en I.B. Jansse het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. I.B. Jansse neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht;
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klacht worden geclassificeerd naar de wijze van indiening (mondeling of schriftelijk) en naar de aard van de klacht:
I klachten over de bejegening door de advocaat
II klachten over het vakinhoudelijke / juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
III klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening
IV klachten over de praktijkvoering in het algemeen
3. Een klacht kan in meerdere classificaties worden ingedeeld.
4. I.B. Jansse legt de afhandeling van de klachten en de aanbevelingen vast ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. I.B. Jansse is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
2. I.B. Jansse houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
3. I.B. Jansse houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 externe klachtprocedure:

1. indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, dan kunnen klager en Maasstad Advocatuur in goed onderling overleg en met volledige instemming van beide partijen een onafhankelijke derde aanwijzen die een bindend advies geeft over het geschil.
2. indien klager en Maasstad Advocatuur geen overeenstemming bereiken over de eventueel aan te wijzen derde en de vergoeding van de daaraan verbonden kosten, dan kan klager de klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement van de rechtbank Rotterdam.

Artikel 9 inlichtingen:

Indien u naar aanleiding van de ontvangst of het lezen van deze klachtenregeling vragen of opmerkingen heeft, dan kunt u te allen tijde contact opnemen met I.B. Jansse.

