



## Kantoorklachtenregeling Craanen Advocatuur

### 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 en 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, i.c. mr. J.B. Craanen.

### Artikel 2 Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Craanen Advocatuur en de cliënt. Klachtafhandeling geschiedt dan ook conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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 goede klachtenbehandeling; en
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

- a. 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.
- b. Craanen Advocatuur heeft in de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden bij de opdrachtbevestiging, opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak. Dit is tevens bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- c. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur indien en voor zover de klacht betreft de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie.
- d. Indien een klacht als bedoeld in artikel 1 is voorgelegd aan de commissie en voor de cliënt reden is geweest om één of meerdere declaraties van de advocaat onbetaald te laten, kan de advocaat de commissie verzoeken om uitspraak te doen over de onbetaald gelaten declaraties.



- e. Een eventuele vordering tot schadevergoeding zal echter steeds worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank, kamer voor kantonzaken.

#### **Artikel 5 Interne klachtprocedure**

- a. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de heer mr. J.B. Craanen, die optreedt als klachtenfunctionaris.
- b. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven op de klacht.
- c. De klachtenfunctionaris zal steeds trachten samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
- d. 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.
- e. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- f. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- a. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- b. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 Verantwoordelijkheden**

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- c. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 Klachtregistratie**

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.