

Kantoorklachtenregeling

Ontevreden over de dienstverlening?

Bootsma Lamme Advocaten zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening. Deze kantoorklachtenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen.

U kunt:

- (1) een klacht hebben over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van de opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie;
- (2) een klacht hebben over hoe uw advocaat u heeft behandeld of een klacht hebben die inhoudt dat uw advocaat zich niet aan het voor haar geldende tuchtrecht heeft gehouden.

Uw bezwaren zullen conform de hierna beschreven interne kantoorklachtenregeling van Bootsma Lamme Advocaten worden behandeld. Mocht het overleg onverhoopt in uw ogen niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Deken van de Orde van Advocaten of bij de Civiele rechter. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer het kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

Interne klachtenregeling

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*:

(1) 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;

(2) klachten 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;

Kantoorklachtenregeling

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Bootsma Lamme Advocaten en de cliënt.

2. Bootsma Lamme Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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. 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. Bootsma Lamme Advocaten heeft in 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 sub 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de civiele rechter.
4. Klachten als bedoeld in artikel 1 sub 2 die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten Noord-Holland (www.advocatenorde-noordholland.nl), Kruisweg 70, 2011 LG Haarlem.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid aan de klachtenfunctionaris. Wanneer u een klacht heeft over mr. M. Bootsma is mr. A.B. Lamme de klachtenfunctionaris. Wanneer u een klacht heeft over mr. A.B. Lamme is mr. M. Bootsma de klachtenfunctionaris.
2. 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.
3. Degene over wie is geklaagd 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. 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.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.