

# Kantoorklachtenregeling

Wanneer de cliënt problemen heeft met de wijze van behandeling of een declaratie wordt de cliënt verzocht dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen schriftelijk te melden bij het kantoor zodat zo spoedig mogelijk kan worden gekeken wat er gedaan kan worden om tot een oplossing te komen.

In onze opdrachtbevestiging verwijzen wij naar de klachtenregeling die op onze website staat beschreven. Hieronder staat onze klachtenregeling beschreven die ook op onze website te vinden is.

*Wij streven er voortdurend naar om onze dienstverlening te verbeteren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn, dan vernemen wij dat graag van u. U kunt eventuele klachten kenbaar maken via [info@familierechtnoord.nl](mailto:info@familierechtnoord.nl). Wij streven ernaar om binnen een redelijke termijn overeenkomstig deze regeling uw klacht op constructieve wijze te behandelen.*

## **1. Begripsbepalingen**

*In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:*

Advocaat:

*de aan Familierecht Noord verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;*

Cliënt:

*de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Familierecht Noord;*

Kantoorklachtenregeling:

*onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van Klachten van Cliënten van Familierecht Noord zoals bedoeld in de Verordening op de advocatuur;*

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 cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;*

Klachtenfunctionaris:

*de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht, zijnde mw. mr M. Hoekman-Haan;*

## **2. Toepassingsbereik**

*De Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Familierecht Noord en de Cliënt, uitgevoerd door een Advocaat.*

## **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;*  
*medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;*  
*verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.*

## **4. Informatie bij aanvang dienstverlening**

*Deze Kantoorklachtenregeling maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden van Familierecht Noord en is openbaar gemaakt op [familierechtnoord.nl](http://familierechtnoord.nl). Familierecht Noord wijst de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht door middel van een opdrachtbevestiging erop dat de algemene voorwaarden van toepassing is op de dienstverlening.*

- *Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze Kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Groningen.*

## **5. Indienen van een klacht**

- *Cliënt dient de Klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de Cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de Advocaat dat tot de Klacht aanleiding geeft.*
- *Indien een Klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de Klachtenfunctionaris besluiten de Klacht niet in behandeling te nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de Klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.*
- *De Cliënt dient de Klacht per e-mail aan info@[familierechtnoord.nl](mailto:info@familierechtnoord.nl) in te dienen bij Familierecht Noord. De Cliënt verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:*

*de naam en adresgegevens van de Cliënt;*  
*de naam van de Advocaat tegen wie de Klacht is gericht;*  
*een omschrijving van het handelen of nalaten van de Advocaat of de declaratie welke tot de Klacht aanleiding heeft gegeven;*  
*het dossiernummer waarop de Klacht betrekking heeft;*  
*de vermelding dat de Klacht via de Kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en*  
*de datum van het indienen van de Klacht en ondertekening.*

- *Indien de Klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 3.2, zal de Klachtenfunctionaris de Cliënt daarover na ontvangst van de Klacht informeren. De Cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de Klachtenfunctionaris de Klacht niet in behandeling zal nemen. De Klachtenfunctionaris zal de Cliënt in het laatste geval per e-mail informeren over het niet in behandeling nemen van de Klacht.*
- *De Klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete Klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de Cliënt. Tevens ontvangt de Cliënt de contactgegevens van de Klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de Kantoorklachtenregeling.*

#### **Interne klachtprocedure**

- *Indien een cliënt het kantoor benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.*
- *De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat 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.*
- *De Advocaat over wie is geklaagd tracht samen met de Cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.*
- *De Klachtenfunctionaris streeft er naar de Klacht binnen vier weken na ontvangst van de Klacht af te ronden 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.*
- *De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat over wie is geklaagd per brief op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.*
- *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.*
- *Een Klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.*

#### **8. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- *De Klachtenfunctionaris, de Klager en de Advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.*
- *De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.*

#### **9. Verantwoordelijkheden**

- *De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.*
- *De Advocaat over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.*
- *De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.*
- *De Klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.*

#### **10. Verantwoordelijkheden**

- *De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.*
- *Teneinde de dienstverlening aan onze cliënten verder te verbeteren, soortgelijke klachten te voorkomen en onze procedures te verbeteren, zullen de wijze van afhandeling van ingediende klachten en alle door klachtenfunctionarissen gedane aanbevelingen periodiek binnen Familierecht Noord worden besproken.*

**10. Overig**

*Familie recht Noord zal overeenkomstig deze Kantoorklachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar haar oordeel niet in redelijke verhouding staat tot de met deze Kantoorklachtenregeling te dienen doelen.*