

## Van Hoef Advocatuur - Kantoorklachtenregeling

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat P. Van Hoef 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.

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Hoef Advocatuur en de cliënt.
2. P. Van Hoef 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. P. Van Hoef wijst de cliënt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Van Hoef Advocatuur heeft in de overeenkomst van opdracht 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 worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, behandelt P. Van Hoef de klacht.
2. Hij stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Hij tracht samen met de klager en/of de cliënt tot een oplossing te komen.
4. Hij handelt de klacht binnen twee weken na ontvangst ervan af of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wél een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. Hij stelt de klager schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt de schikking schriftelijk vastgelegd.

### Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. P. Van Hoef 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. P. Van Hoef is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Hij houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. Hij houdt een klachtdossier bij.

### Artikel 8 klachtregistratie

1. P. Van Hoef registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.