

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 een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet inzake betamelijkheid in de uitoefening van de advocatuur);
klager	de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
beklaagde	advocaat jegens wie is geklaagd
klachtenfunctionaris	de persoon die is belast met de afhandeling van de klacht;
toepassingsbereik	deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt en de advocaat draagt zorg voor de klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 2 doelstellingen

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en de oorzaken ervan vast te stellen;
2. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse;
3. het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. de advocaat en medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.

Artikel 3 informatie bij aanvang dienstverlening

1. deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van de advocaat www.advocaat-lettinga.nl;
2. de advocaat wijst de client erop dat er een kantoorklachtenregeling wordt gehanteerd en dat deze van toepassing is op de dienstverlening;
3. de advocaat voegt deze kantoorklachtenregeling bij de opdracht bevestiging en/of overhandigd en/of zendt deze naar de client in het geval er sprake is van een zogenaamde "last tot toevoeging";
4. klachten die na behandeling conform deze kantoorklachtenregeling niet zijn opgelost - kunnen worden voorgelegd aan de civiele rechter conform het civiele recht, of aan de Deken van de Orde van Advocaten te Amsterdam conform het tuchtrecht (www.advocatenorde-amsterdam.nl),

of aan de Geschillencommissie Advocatuur - waarbij de advocaat is aangesloten - voor een bindend advies of arbitrage waarvoor wordt verwezen naar de bijgevoegde nadere informatie welke hier integraal als herhaald dient te worden beschouwd
(voor de meest recente versie wordt verwezen naar de website <https://www.advocatenorde.nl/3295/advocaten/klachtregeling>).

Artikel 4 interne klachtprocedure

1. de klacht wordt doorgeleid naar de advocaat, die de klacht registreert volgens het klachtenregistratie-formulier en de klacht classificeert :
 - A. naar de wijze van indiening als mondeling danwel schriftelijk
 - B. naar de aard van de klacht conform onderstaande categorieën :
 - sub a) werkwijze van c.q. bejegening door de advocaat en/of medewerker(s);
 - sub b) juridisch - inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
 - sub c) financiële aspecten van de dienstverlening;
 - sub d) praktijkvoering in het algemeen;een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld;
2. de advocaat geeft uiterlijk binnen 2 weken een schriftelijke reactie naar de klager;
3. bij voortbestaan van de klacht wordt klacht door de advocaat doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris te weten de advocaat Mw Mr Nelleke Bevelander eveneens per adres Keizersgracht 127 te 1015 CJ Amsterdam T 020-428.2713 E info@bevelanderadvocaat.nl;
 - A. de klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklaagde in de gelegenheid een toelichting te geven schriftelijk danwel mondeling, eventueel met overhandiging van de dossier-stukken waarop de klacht betrekking heeft;
 - B. de klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst of geeft een nadere termijn met motivering;
 - C. de klachtenfunctionaris geeft een schriftelijke reactie over de gegrondheid van de klacht en licht dit eventueel mondeling toe, alsook stelt deze de advocaat op de hoogte en doet zo nodig aanbevelingen ter verbetering c.q. ter voorkoming van een volgende klacht;
 - D. de klachtenfunctionaris draagt er zorg voor - indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld - dat het klachtenformulier door zowel de klager, de advocaat en de klachtenfunctionaris zelf worden ondertekend (en gedateerd).

Artikel 5 verantwoordelijkheden

1. de klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
2. de beklaagde houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing en de klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de beklaagde nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

KLACHT FORMULIER
behorende bij
KANTOOR KLACHTEN REGELING MARGY LETTINGA ADVOCATUUR

Naam klager :

Adres/telefoon/email :

Dossiernummer/zaak :

Klacht d.d. :

Klacht wijze : mondeling / telefonisch / schriftelijk

Klacht categorie : werkwijze/bejegening

Klacht inhoud :

Klacht categorie : juridisch/inhoudelijk

Klacht inhoud :

Klacht categorie : financiële aspecten

Klacht inhoud :

Klacht categorie : praktijkvoering algemeen

Klacht inhoud :