

KANTOORKLACHTENREGELING VAN BUGTER EN NEFKENS ADVOCATEN

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 artikel 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;

Artikel 2 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 een 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 3 Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Bugter en Nefkens Advocaten en de cliënt. Iedere advocaat van Bugter en Nefkens Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

- a. Bugter en Nefkens Advocaten wijst de cliënt via haar algemene voorwaarden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- b. Deze kantoorklachtenregeling is voor iedere klager opvraagbaar bij Bugter en Nefkens Advocaten.
- c. Een klacht als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet is opgelost, kan door klager worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

- a. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris de heer mr. H.S. (Henk) Bugter of een door hem aan te wijzen plaatsvervanger.
- b. 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.

- c. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 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 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.
- f. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit door de klachtenfunctionaris schriftelijk aan klager bevestigd.

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. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- d. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.