

Ontevreden over onze dienstverlening?

Dekker en Smits Advocaten hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten. Het kantoor 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 aan u. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen. Deze klachtenregeling is niet van toepassing indien u met werkzaamheden van ons kantoor te maken krijgt op basis van een

gerechtelijke benoeming van één van onze advocaten. Deze klachtenregeling geldt dus alleen als er een overeenkomst met u als opdrachtgever is gesloten.

Onze interne klachtenregeling

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen aan de behandelend advocaat. U kunt zich daarvoor echter ook direct wenden tot mr. L.G.R.M. Spronken (Spronken en Co Advocaten te 's-Hertogenbosch). Hij is onze *externe* klachtenfunctionaris. Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in deze kantoorklachtenregeling (artikel 5).

Als mr. Spronken van mening is dat uw klacht gegrond is, zullen wij in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen een redelijke termijn (maar in ieder geval binnen één maand na indiening van de klacht) kunt u onze schriftelijk reactie op uw klacht tegemoetzien. Mochten wij onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een reactie van ons kunt verwachten.

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;
- **klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- **klachtenfunctionaris:** mr. Spronken voornoemd, zijnde de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Dekker en Smits Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Dekker en Smits Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;

2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een adequate klacht-afhandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klacht-analyse en klachtbehandeling.

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. Dekker en Smits Advocaten heeft in haar algemene voorwaarden opgenomen welke rechter bevoegd is indien een klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost.

Artikel 5 indienen klacht

Een klacht kunt u indienen per post of per mail bij de voor uw dossier verantwoordelijk advocaat, of bij onze externe klachtenfunctionaris mr. L.G.R.M. Spronken.

Artikel 6 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. L.G.R.M. Spronken, de externe 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 zijn oordeel over de (al dan niet) gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit schriftelijk vastgelegd.

Artikel 7 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klacht-behandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 8 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 met de klager 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 9 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp middels het klachtenformulier, bestaande uit een klantdeel en een kantoor-deel.
2. 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.
3. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Bij vragen over deze kantoorklachtenregeling en/of bij klachten kunt u zich richten tot onze klachtenfunctionaris, mr. L.G.R.M. Spronken

e-mail: lspronken@spronkenadvocaten.nl;
telefoon: 073 - 613 79 17
postadres: Postbus 1761, 5200 BV 's-Hertogenbosch.