

KANTOORKLACHTENREGELING

Artikel 1 Introductie

Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening moedigen wij u aan dit rechtstreeks aan de betrokken advocaat te laten weten. Als u zich daar niet comfortabel bij voelt, of als dit niet tot het gewenste effect leidt, wendt u zich dan tot onze klachtenfunctionaris die u kunt bereiken door een e-mail te sturen naar quirijn.biesheuvel@bjtk-law.com.

Artikel 2 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;
- advocaat: een advocaat van Biesheuvel Jansen advocaten;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 3 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Biesheuvel Jansen Timmerman Kuster B.V. en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Biesheuvel Jansen Timmerman Kuster B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 4 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 goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 5 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van Biesheuvel Jansen Kuster Timmerman B.V. 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

Artikel 6 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Quirijn Biesheuvel, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Ingeval van een tegenstrijdig belang voor voornoemde klachtenfunctionaris treedt Rutger Jansen op als 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 over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. 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.

Artikel 7 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris 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 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 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.
2. Eenmaal per jaar, voor zover er klachten zijn ingediend, analyseert de klachtenfunctionaris de klachten.
3. Indien nodig doet de klachtenfunctionaris voorstellen aan het bestuur van Biesheuvel Jansen Timmerman Kuster B.V. om de dienstverlening te verbeteren.