Kantoorklachtenregeling van mr M.B.W.G. Beutener, advocaat

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: de advocaat, die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 - toepassingsbereik
Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen mr. M.B.W.G. Beutener en de cliënt. Mr. M.B.W.G. Beutener 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 goede klachtenbehandeling;
4. cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling wordt op eerste verzoek toegezonden aan geïnteresseerden. Mr. M.B.W.G. Beutener 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. Mr. M.B.W.G. Beutener, 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van advocaten in het arrondissement Gelderland.

Artikel 5 - interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar:
   mevrouw mr. W.A.J.M. Staal

Piet Heinstraat 3
7204 JN Zutphen

Tel: 06 2221 5863
0575 476 611
E-mail: staal@wilmastaaladvocaat.nl

2. De klachtenfunctionaris stelt mr. M.B.W.G. Beutener in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en mr. M.B.W.G. Beutener in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. M.B.W.G. Beutener 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 mr. M.B.W.G. Beutener schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en mr. M.B.W.G. Beutener het oordeel van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 - geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- De klachtenfunctionaris en mr. M.B.W.G. Beutener nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Mr. M.B.W.G. Beutener 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 8 - klachtenregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. 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.
4. Minimaal een keer per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.