

Kantoorklachtenregeling TeekensKarstens advocaten 2019

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op de verhouding tussen (de medewerkers van) TeekensKarstens advocaten B.V. (TK) en de cliënten van TK.

In deze kantoorklachtenregeling wordt beschreven op welke wijze cliënten klachten over (medewerkers van) TK kenbaar kunnen maken en op welke wijze deze klachten door TK zullen worden behandeld.

TK en haar cliënten zijn overeen gekomen dat cliënten eventuele klachten altijd éérst zullen proberen op te lossen met behulp van deze kantoorklachtenregeling. Als gebleken is dat het doorlopen van deze regeling voor de cliënt niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, staat het de cliënt vrij een klacht in te dienen bij de Deken van de Haagse Orde van Advocaten en/of een civielrechtelijke procedure te starten.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens (a) TK, (b) één of meerdere advocaten die werkzaam is/zijn voor TK of (c) één of meerdere personen die werkzaam is/zijn onder de verantwoordelijkheid van TK over (i) de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii) 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

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

Artikel 3 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 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 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website www.tk.nl. De advocaat wijst de cliënt er vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht (via de algemene voorwaarden van TK) op dat TK een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. TK heeft in haar algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de Rechtbank Den Haag (of, als de cliënt een consument is: elke rechter die volgens de wettelijke regels bevoegd is) en TK heeft deze algemene voorwaarden bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt TK benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, mr. J.L.R. Kenens. Wanneer de klacht rechtstreeks betrekking heeft

op het handelen van mr. J.L.R. Kenens zal in zijn plaats mr. J. Versteegh optreden 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.
5. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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 gegrondheid klacht wordt gegeven.
6. 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.
7. 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 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling jegens derden geheimhouding in acht.
2. 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. 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 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks verslag uit aan het bestuur van TK over de afhandeling van de klachten en doet waar nodig aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt het verslag door de klachtenfunctionaris met het bestuur van TK besproken en worden de eventuele aanbevelingen ter besluitvorming aan het bestuur van TK voorgelegd.

Leiden, juli 2019