

## **KANTOORKLACHTGENREGELING**

### **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 Geschillencommissie Advocatuur.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen JFK Advocatuur B.V. en de cliënt.

In een gesprek met de advocaat kunt u (kosteloos) uw klacht aan de orde stellen. Daarnaast kan een beroep worden gedaan op de Geschillencommissie Advocatuur te Den Haag (zie [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)).

### **Artikel 3 Doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klachten van cliënten vast te stellen;

Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;

Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 Informatie bij aanvang van de dienstverlening**

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar. De advocaat wijst de cliënt in de overeenkomst van opdracht erop dat een beroep kan worden gedaan op de Geschillencommissie Advocatuur.

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling kunnen ook worden voorgelegd aan de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Gelderland (zie [www.advocatenorde-gelderland.nl](http://www.advocatenorde-gelderland.nl)).

#### **Artikel 5 Interne klachtenprocedure**

**Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan zal deze eerst worden besproken met mr. H.J.M. ( Jet) van Arkel met het streven tot een oplossing te komen.**

**Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de procedure, zoals omschreven in artikel 4 worden gevolgd.**

**Heilig Landstichting, januari 2018**