

Kantoorklachtenregeling Manse Advocatuur B.V.

Artikel 1 Begripsomschrijving

- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of 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

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Manse Advocatuur B.V. en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtbehandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

De kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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; en
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

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. Manse Advocatuur B.V. heeft in de, blijkens de overeenkomst van opdracht geldende, algemene voorwaarden 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.
3. Klachten zoals bedoeld in paragraaf 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de in Nederland bevoegde rechter.

Artikel 5 De interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de betrokken advocaat, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van reden mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
4. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling 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. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afwikkeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 9 Tweektalig

1. De kantoorklachtenregeling is zowel in het Nederlands als in het Engels opgesteld. In geval van enige dubbelzinnigheid, discrepantie en tegenstrijdigheid tussen voormelde versies gaat de Nederlandse versie voor.

Rotterdam, 22 januari 2015
