



TEKATLI ADVOCATUUR

KANTOORKLACHTENREGELING

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder dienst 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;
2. Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
3. 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 Tekatli Advocatuur en de cliënt.
2. De advocaat zorgt voor een klachtafhandeling volgens deze 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. 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. 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. Tekatli Advocatuur heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan



TEKATLI ADVOCATUUR

worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt;

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland;

Artikel 5 – Interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid aan mr. D. (Deria) Bak (Bak Advocatuur), die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de cliënt en doet zijn uiterste best om de klacht naar tevredenheid van de cliënt af te handelen;
3. 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;
4. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de beoordeling en afhandeling van de klacht;

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

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 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 – Klachtenregistratie

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