

# Publieke mededelingen over kantoorklachtenregeling

---

*Kantoorhandboek » Kwaliteitsbeheer*

## **Inleiding**

De in onze in opdrachtbevestigingen opgenomen informatie over de klachtenprocedure, luidt:

*Wat betreft de toepasselijke klachtenregeling bespraken wij dat kwaliteit, integriteit, en klanttevredenheid de drie pijlers zijn waar EDGAR HENNIS ADVIES EN ADVOCATUUR als kantoor op is gebouwd. Desalniettemin kan het altijd een keer voorkomen dat u zich onvoldoende, onjuist en/of onheus bejegent voelt, bijvoorbeeld omdat u vindt dat u te lang heeft moeten wachten of omdat u om een andere reden ontevreden bent. In al die gevallen verneemt het kantoor dat graag zo snel mogelijk van u. Immers, alleen vanaf het moment dat u uw beginnende ontevredenheid bekend maakt kan de te bieden service waar nodig verbeterd en aangepast worden.*

*De eerste keer dat u uw ontevredenheid wilt melden, kunt u dat het beste doen tijdens een informele (al dan niet telefonische) bespreking met de uitvoerend advocaat of dienstverlener die u bijstaat. Als uw ontevredenheid in dat gesprek niet wordt weggenomen, verzoeken wij u om zo snel mogelijk een officiële klacht in te dienen gericht aan:*

**EDGAR HENNIS ADVIES EN ADVOCATUUR**

*Tav klachtenfunctionaris Mr. O. Van Rijswijk (bij een klacht over mr. Hennis)*

*Tav klachtenfunctionaris Mr. E. Hennis (bij een klacht over mr. Van Rijswijk)*

*Postbus 13*

*2050 AA Overveen*

*Daarop volgt dan een officiële procedure waarin (a) uw klacht zeker wel de aandacht krijgt die het verdient, en (b) u er zeker van kunt zijn dat er snel (in principe binnen vier weken) een beslissing en oplossing zal volgen die recht doet aan alle betrokken belangen. De klachtenfunctionaris zal ook nooit dezelfde persoon zijn als degene waarover u klaagt.*

*N.B. Het indienen van zo'n officiële klacht kost u niets en is niet aan regels gebonden. Wel verzoeken wij u zo'n klacht bij voorkeur schriftelijk in te dienen ter bevordering van de duidelijkheid en deze aangetekend te verzenden teneinde de ontvangst van uw klacht zeker te stellen. Wat er vervolgens na ontvangst van uw klacht gebeurt kunt u teruglezen in de volledige klachtenregeling zoals opgenomen op de website van het kantoor op [www.edgarhennis.nl](http://www.edgarhennis.nl).*

*Als ook de officiële klacht die u indient niet tot een voor u acceptabele oplossing leidt kunt u zich wenden tot de Rechtbank die een bindende uitspraak kan doen.*

*Op dit moment zijn er sinds de oprichting van het kantoor:*

*0 officiële klachten ingediend, over nvt.*

# Kantoorklachtenregeling

---

*Kantoorhandboek » Kwaliteitsbeheer*

## **Kantoorklachtenregeling Edgar Hennis Advies en Advocatuur – d.d. 1 juli 2020**

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Officiële klacht*: iedere uiting van ongenoegen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit en/of de integriteit van de dienstverlening, of de hoogte van de declaratie, welke niet via een (al dan niet telefonisch) eerder informeel overleg tussen de klager en de uitvoerend advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen tot een voor alle betrokkenen acceptabele oplossing heeft geleid;
- *klager*: de cliënt die een officiële 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 een of meer bij het kantoor aangesloten advocaten en de cliënt.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. Een procedure vast te leggen om klachten van cliënten snel en op constructieve wijze te verhelpen;
2. Bestaande relaties te behouden en te verbeteren door klachten op een goede wijze aan te pakken en op te lossen;
3. In de gaten te houden waar medewerkers moeten worden bijgestuurd met het oog op het verder versterken van onze drie kantoorpijlers: kwaliteit, integriteit, en klanttevredenheid.

### **Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Naar deze klachtenregeling wordt verwezen op [www.edgarhennis.nl](http://www.edgarhennis.nl) (uw rechten en voorwaarden)
2. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling heeft en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
3. Officiële klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Rechtbank teneinde een alle partijen bindende uitspraak te krijgen.

### **Artikel 5 klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht die informeel besproken is met de behandelend advocaat of dienstverlener maar op die wijze nog niet tot een acceptabele oplossing voor de cliënt heeft geleid, dan wordt die klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris als een officiële klacht. De klachtenfunctionaris wordt aangewezen na ontvangst van de officiële klacht. De klachtenfunctionaris kan nooit dezelfde persoon zijn als degene over wie geklaagd wordt.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de officiële klacht en stelt zowel de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven op de officiële klacht. Daarna vindt mondeling overleg plaats tussen alle betrokkenen.
3. De klachtenfunctionaris handelt de officiële klacht in principe af binnen vier weken na ontvangst ervan, of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager en degene over wie geklaagd is over afwijking van deze termijn, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel wordt gegeven.

4. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de officiële klacht, vergezeld van aanbevelingen over de oplossing van de ontevredenheid bij de cliënt en instructies ter voorkoming van vergelijkbare klachten in de toekomst.
5. Indien bij opvolging van de aanbevelingen de officiële klacht voor alle betrokkenen naar tevredenheid zal zijn afgehandeld, tekenen de klager(s), de klachtenfunctionaris en degene(n) over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de officiële klacht en worden vervolgens de aanbevelingen en instructies onverwijld tot uitvoering gebracht. Indien een van de betrokkenen niet wil tekenen wegens blijvende ontevredenheid wordt daarvan aantekening gemaakt op het schriftelijke oordeel over de gegrondheid van de officiële klacht, onder vermelding van de datum. Vervolgens wordt een afschrift van deze schriftelijk vastgelegde weigeringsdatum diezelfde dag nog per aangetekende brief verzonden naar de weigerende ondertekenaar(s).

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. Ook de klager onthoudt zich lopende de kantoorklachtenregeling van publieke mededelingen over zijn of haar officiële klacht, wie het betreft, waar het over gaat, etcetera.
2. De klager is aan het kantoor geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de officiële klacht.

#### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de officiële klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact tussen hem/haar en de cliënt tijdens het onderzoek.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager en degene over wie is geklaagd op de hoogte over de afhandeling van de officiële klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt zijn activiteiten, bevindingen, aanbevelingen en instructies bij in een klachtdossier.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de officiële klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een officiële klacht kan, waar nodig, in meerdere onderwerpen en deelklachten worden opgedeeld.

#### **Artikel 9 Second Opinion**

6. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling conform deze kantoorklachtenregeling nog niet naar tevredenheid zijn opgelost, worden door de meest gereede partij, doch uiterlijk binnen 12 maanden, voorgelegd aan de bevoegde Rechtbank . De hier genoemde termijn van twaalf maanden begint te lopen vanaf het moment dat de weigering tot ondertekening als bedoeld in artikel 5 lid 5 hiervoor schriftelijk is vastgelegd. Een afschrift van deze schriftelijk vastgelegde weigeringsdatum wordt diezelfde dag per aangetekende brief verzonden naar de weigerende ondertekenaar(s).

# Klachtenregistratieformulier

---

*Kantoorhandboek » Kwaliteitsbeheer*

Datum binnenkomst klacht	
Betreft dossiernummer	
Naam cliënt	
Naam over wie geklaagd is	
Adres cliënt	
E-mailadres cliënt	
Telefoonnummer cliënt	
Mobiel telefoonnummer cliënt	
Naam klachtbehandelaar	
Besproken met betrokken advocaat op	

## **Classificatie en omschrijving van de klacht**

I: Klachten over de werkwijze van/de bejegening door de advocaat

Te weten:

II: Klachten over juridische-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening

Te weten:

III: Klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening

Te weten:

IV: Klachten over de praktijkvoering in het algemeen

Te weten:

**Te ondernemen stappen**

Datum:	Actie:
	Informeren van degene over wie geklaagd is
	Schriftelijke reactie van degene over wie geklaagd is

**Bevindingen, aanbevelingen en instructies naar aanleiding van de klacht**

--

Handtekeningen voor akkoord

Datum en plaats:	Handtekening klachtenfunctionaris:
------------------	------------------------------------

Handtekening cliënt:

Handtekening advocaat:

