

Klachtenregeling Ten Tuijnte Advocatuur

Versie juli 2023

Artikel 1 begripsbepalingen

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - a. *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een bij Ten Tuijnte Advocatuur werkzame advocaat 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;
 - b. *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - c. *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 Ten Tuijnte Advocatuur en de bij haar werkzame advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Ten Tuijnte Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - 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 een goede klachtenbehandeling;
 - d. Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten en/of ontevredenheid;
 - 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. 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. Ten Tuijnte Advocatuur heeft in de overeenkomst van opdracht en/of via de 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. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan klager zich binnen twaalf maanden wenden tot de Nationale Ombudsman. Ook zijn er mogelijkheden voor een klachtprocedure bij de Deken van de Advocatenorde Gelderland.

Artikel 5 inhoud klacht

1. Een klacht dient zoals omschreven in de begripsbepalingen schriftelijk te worden ingediend. Dit kan per post naar het postadres of per e-mail aan info@ttadvocatuur.nl.
2. Voor een gedegen behandeling van de klacht, dient de klacht tenminste te bevatten:
 - a. de naam en contactgegevens van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. de omschrijving waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
3. Klachten die geen dagtekening bevatten, worden geacht te zijn gedagtekend op de datum van ontvangst van de klacht.

4. De klacht dient te zijn ingesteld in de Nederlandse of Engelse taal. Indien klager de Nederlandse of Engelse taal niet machtig is, dient klager te zorgen voor vertaling van de klacht. Correspondentie vanuit Ten Tuijnte Advocatuur is in het Nederlands of Engels.

Artikel 6 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt Ten Tuijnte Advocatuur benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Y. ten Tuijnte die daarmee optreedt als klachtbehandelaar. Ten Tuijnte Advocatuur heeft een samenwerkingsverband met Rouwen Advocatuur B.V. en indien de situatie daarom vraagt, treedt mr. R.B. Rouwen op als klachtbehandelaar. Ten Tuijnte Advocatuur overlegt hierover met de cliënt en mr. R.B. Rouwen.
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.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen zes 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. Reden voor afwijking van de termijn kan zijn afwezigheid in verband met ziekte of vakantie.
5. 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.
6. 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 7 geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Ten Tuijnte Advocatuur is niet gehouden klachten te behandelen, indien:
 - a. er sprake is van een dubbele klacht en Ten Tuijnte Advocatuur dezelfde klacht eerder heeft afgehandeld;
 - b. de gedraging meer dan twaalf maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. klager bestuursrechtelijk (artikel 1:5 Awb) bezwaar of beroep had kunnen maken en dat heeft nagelaten.
2. Als een klacht buiten behandeling wordt gelaten, informeert Ten Tuijnte Advocatuur de klager binnen vier weken na het indienen van de klacht.

Artikel 8 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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.
3. Eventuele door klager gemaakte kosten komen voor diens eigen rekening.

Artikel 9 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 10 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.