

1. Algemeen

Gotink & Van Denderen Advocaten hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cliënten en zal er alles aan doen om hen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over een bepaald aspect van onze dienstverlening, en de behandelend advocaat dat ongenoegen niet meteen weg heeft kunnen nemen.

2. Begripsbepalingen

In dit kantoorklachtenreglement wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Gotink & Van Denderen Advocaten of de onder haar 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 (inzake tuchtrechtspraak) 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;
- *Geschillencommissie Advocatuur*: commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB), waar Gotink & Van Denderen Advocaten betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen, en cliënten prijs- en/of kwaliteitsklachten kunnen voorleggen indien de interne klachtprocedure van Gotink & Van Denderen Advocaten niet heeft geleid tot een voor de cliënt aanvaardbare oplossing.

3. Toepassingsbereik

1. Dit kantoorklachtenreglement is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Gotink & Van Denderen Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Gotink & Van Denderen Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform het kantoorklachtenreglement.

4. Doelstellingen

Dit kantoorklachtenreglement heeft tot doel:

- 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 goede klachtenbehandeling;
- d) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

5. Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Dit kantoorklachtenreglement is bekend gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenreglement hanteert en dat dit reglement van toepassing is op de dienstverlening.
2. Gotink & Van Denderen Advocaten 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 naar tevredenheid is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 2 van dit reglement die niet naar tevredenheid van de cliënt zijn opgelost door Gotink & Van Denderen Advocaten kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, die geschillen beslecht door bindend advies of arbitrage.

6. Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt deze klacht doorgeleid naar mr. H.M. Gotink of mr. H.J.M. van Denderen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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 4 (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.
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.

7. 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.

8. 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.

9. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Tenminste eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Paraaf Advocaat:

Paraaf Cliënt: