



Kantoorklachtenregeling (behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Kantoorklachtenregeling van VINDEN advocaten.

VINDEN advocaten is de gemeenschappelijke handelsnaam van mevrouw mr A.J.W. Vugs (advocaat), tevens h.o.d.n. Vugs Familierecht & Mediation en mevrouw mr L.J.J. van Asseldonk (advocaat), tevens h.o.d.n. Van Asseldonk Advocatuur

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de 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 de overeenkomsten van opdracht die mr. L.J.J. van Asseldonk en mr A.J.W. Vugs ieder afzonderlijk als advocaat met hun cliënten sluiten.
2. Mr. L.J.J. van Asseldonk en mr A.J.W. Vugs dragen zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3: Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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.

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. Mr. L.J.J. van Asseldonk en mr A.J.W. Vugs hebben in 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de



Geschillencommissie Advocatuur. Voor zover het een klacht betreft met een tuchtrechtelijke grondslag, zal deze ter beoordeling aan de Deken van de Orde van Advocaten Zeeland-West-Brabant worden voorgelegd.

Artikel 5: Interne klachtprocedure

1. Mr. L.J.J. van Asseldonk en mr A.J.W. Vugs treden op als klachtenfunctionaris.
2. 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.

Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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 afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8: Klachtregistratie

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