

## **KLACHTENREGELING**

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van Advocatenkantoor Tavasszy, kunt u aan de hand van deze interne klachtenregeling uw klacht kenbaar maken. Uw klacht wordt binnen vier weken afgehandeld.

### **Artikel 1. Begripsomschrijvingen**

#### *klacht*

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de kwaliteit van de dienstverlening door de advocaat, de hoogte van de declaratie of de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt. De klacht dient aan het kantoor te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven.

#### *klager*

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

#### *klachtenprocedure*

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

#### *klachtenregeling*

Deze regeling, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

#### *klachtenfunctionaris*

De persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen .

#### *Klachtenregistratieformulier*

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **Artikel 2. Toepassingsbereik**

- Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Tavasszy en de cliënt.
- Advocatenkantoor Tavasszy draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3. Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.

het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling, medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.

van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

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

- 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.
- Advocatenkantoor Tavasszy heeft bij aanvang van de opdracht (bij de opdrachtbevestiging) via de algemene voorwaarden gewezen op deze klachtenregeling, waarin is opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.

- Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

- Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J. van Beest, advocaat te Den Haag, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 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.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 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.
- 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.
- 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 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

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