

## **Klachtenregeling Zandberg Advocaten**

Het uitgangspunt van het klachtenreglement van Zandberg Advocaten is om cliënten en andere betrokkenen in de gelegenheid te stellen een klacht in te dienen. Klachten zullen door Zandberg Advocaten met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. Zandberg Advocaten treft, indien nodig, naar aanleiding van een klacht maatregelen ter voorkoming van herhaling.

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling 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;
- *Zandberg*: Zandberg Advocaten B.V., gevestigd te Nijmegen.

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Zandberg en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Zandberg draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een 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 te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

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

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Zandberg een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Zandberg heeft in de overeenkomst van opdracht 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 klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie advocatuur.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris Mr. M. Groot Kormelink, advocaat, kantoor houdende te Ede.

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 treedt op als bemiddelaar en kan eventueel aanbevelingen doen.
5. 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 de afhandeling van de klacht zal plaatsvinden.
6. De klachtenfunctionaris zal in het kader van de afhandeling van de klacht bemiddelen en/of aanbevelingen doen. Het bemiddelingsresultaat en/of de aanbevelingen zal de klachtenfunctionaris op schrift stellen en aan klager en de advocaat over wie is geklaagd toezenden.

#### **Artikel 6 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.

#### **Artikel 7 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 8 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, doch tenminste eenmaal per jaar, verslag uit aan Zandberg over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
5. Wanneer in een kalenderjaar geen klacht is ingediend, zijn de leden 3 en 4 zonder effect.