

## **Klachtenregeling**

1

in deze regeling wordt verstaan onder klacht iedere uiting van ongenoegen van of namens cliënt jegens van der list of de voor haar werkzame personen. klager is in deze regeling cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt. de klachtenfunctionaris is de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht

2

deze regeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen van der list en de cliënt en van der list zorgt voor klachtafhandeling conform deze overeenkomst

3

deze regeling heeft tot doel om de procedure vast te stellen om klachten van cliënt binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen, een procedure vast te leggen om de oorzaken van een klacht vast te stellen en daarmee tot behoud en verbetering van bestaande relaties door goede klachtenbehandeling en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met klachtbehandeling en klachtanalyse

4

deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. van der list wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op deze regeling en dat die van toepassing is op de dienstverlening. in de algemene voorwaarden heeft van der list opgenomen dat bij de geschillencommissie advocatuur 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

5

als een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr k.r. pauw, advocaat in amsterdam, 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 van der list in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. van der list 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 van der list schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en van der list het oordeel over de gegrondheid van de klacht

6

de klachtenfunctionaris en van der list nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. de klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht

7

de klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. van der list 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

8

de klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld. de klachtfunctionaris bespreekt met van der list na behandeling van de klacht aanbevelingen ter voorkoming van klachten