

Kantoorklachtenregeling van Maatschap Zweerman Elfrink Advocaten

(versie januari 2018)

Artikel 1 - Algemene bepalingen

- 1.1 In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:
- a. *Advocaat*: de aan Zweerman Elfrink verbonden advocaat, tegen wie een klacht wordt geuit.
 - b. *Cliënt*: de natuurlijke of rechtspersoon die met Zweerman Elfrink een overeenkomst van opdracht heeft gesloten.
 - c. *Zweerman Elfrink*: Maatschap Zweerman Elfrink Advocaten, tevens handelend onder de naam Zweerman Elfrink familierecht advocaten & scheidingsmediators, gevestigd te Hengelo (Ov.), ingeschreven in het handelsregister onder nummer 08188887.
 - d. *Klacht*: iedere schriftelijke uitlating van ongenoegen van de klager jegens de advocaat, of een onder zijn verantwoordelijkheid werkzame persoon, over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
 - e. *Klachtenfunctionaris*: de door Zweerman Elfrink aangewezen persoon die de klacht behandelt, te weten mevrouw mr. A.S.M. Zweerman-Oude Breuil. Wanneer de klacht zich richt tegen mevrouw mr. A.S.M. Zweerman-Oude Breuil, dan fungeert mevrouw mr. E.M. Elfrink als klachtenfunctionaris.
 - f. *Klachtenregeling*: deze kantoorklachtenregeling van Zweerman Elfrink (gepubliceerd op www.zweermanelfrinkadvocaten.nl/klachtenregeling). Op eerste verzoek verstrekt Zweerman Elfrink een papieren of digitale versie van de klachtenregeling.
 - g. *Klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die de klacht uit.
 - h. *Opdracht*: de tussen cliënt en Zweerman Elfrink gesloten overeenkomst van opdracht.
- 1.2 Indien in de klachtenregeling sprake is van een mededeling die "schriftelijk" dient te worden gedaan, wordt daaronder ook per telefax of per e-mail begrepen.
- 1.3 Omwille van de leesbaarheid worden "cliënt", "klager" en "advocaat" in de klachtenregeling alleen in mannelijke vorm aangeduid. Daar waar dat gebeurt, wordt daaronder ook de vrouwelijke vorm begrepen.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

- 2.1 De klachtenregeling is van toepassing op elke opdracht.
- 2.2 De advocaat en de klachtenfunctionaris dragen zorg voor een behoorlijke klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

- 3.1 De klachtenregeling heeft tot doel:
- 3.1.1 het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn en op constructieve wijze af te handelen;
 - 3.1.2 het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
 - 3.1.3 het behoud en de verbetering van bestaande relaties met cliënten door middel van een oplossingsgerichte klachtenbehandeling; en
 - 3.1.4 de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 De klachtenregeling is openbaar gemaakt door vermelding op de website van Zweerman Elfrink (www.zweermanelfrinkadvocaten.nl).
- 4.2 Voor het aanvaarden van de opdracht wijst Zweerman Elfrink de cliënt erop, dat zij de kantoorregeling hanteert en dat die van toepassing is op haar dienstverlening.
- 4.3 De algemene voorwaarden van Zweerman Elfrink – die op elke opdracht van toepassing zijn – bepalen dat de klager een klacht, die na behandeling overeenkomstig de klachtenregeling niet is opgelost, kan voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur (www.degeschillencommissie.nl) om zo een bindende uitspraak te verkrijgen. Het voorgaande is ook in de opdrachtbevestiging vastgelegd.

Artikel 5 – De interne procedure; klachttermijn

- 5.1 Indien de klager Zweerman Elfrink benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris en de advocaat bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de klager en hoe zijn klacht verder met hem wordt doorgesproken en afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld.
- 5.2 In álle gevallen dient de klager zijn klacht kenbaar te maken binnen drie maanden na het moment waarop hij kennis nam – of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen – van het handelen of nalaten, dat aanleiding heeft gegeven tot zijn klacht. Wordt de klacht te laat ingediend, dan verklaart de klachtenfunctionaris de klager niet-ontvankelijk in zijn klacht en staakt zij de verdere klachtbehandeling. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat schriftelijk in kennis van dit oordeel.
- 5.3 (Alleen) als de klacht tijdig is ingediend, zal de klachtenfunctionaris binnen een week aan:
 - 5.3.1 de klager de ontvangst van zijn klacht bevestigen; en
 - 5.3.2 de advocaat berichten dat de klacht is ingediend.
- 5.4 De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat in de gelegenheid de klacht schriftelijk toe te lichten.
- 5.5 Indien de klager en de klachtenfunctionaris een bespreking voeren over de klacht, is de advocaat daarbij aanwezig, tenzij de klager daartegen bezwaar maakt.
- 5.6 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na de ontvangst ervan, of zij doet – onder opgave van redenen – schriftelijk mededeling aan de klager en de advocaat over afwijking van voornoemde termijn. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij ook de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht zal worden gegeven.
- 5.7 De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.8 Indien de klacht naar tevredenheid is afgewikkeld, ondertekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat het in artikel 5.7 bedoelde oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosten interne klachtbehandeling

- 6.1 De klachtenfunctionaris en de advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de interne klachtenbehandeling.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht en houdt de klager en de advocaat daarvan op de hoogte.
- 7.2 De advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing van de klacht.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtenregistratie en rapportage

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht en vermeldt daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpcategorieën worden ingedeeld.
- 8.2 Jaarlijks rapporteert de klachtenfunctionaris aan Zweerman Elfrink. Indien daartoe aanleiding bestaat, doet de klachtenfunctionaris Zweerman Elfrink aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
- 8.3 Ten minste eenmaal per jaar bespreekt Zweerman Elfrink de in lid 2 bedoelde rapportage en aanbevelingen met de op haar kantoor werkzame personen. In voorkomende gevallen worden de rapportage en de aanbevelingen (ook) ter besluitvorming voorgelegd.