

ADVOCATENKANTOOR HENNEPHOF

Kantoorklachtenregeling **ex artikel 6.28 juncto artikel 7.4 van de** **Verordening op de Advocatuur**

Artikel 1 begripsbepaling

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht: iedere schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en/of 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

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaat mr J.J.S. Hennephof en de cliënt.

Advocatenkantoor Hennephof draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling en wijst als klachtenfunctionaris aan advocaat de heer mr J.L. Pit kantoorhoudende te 2242 BS Wassenaar aan de Lange Kerkdam 85.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen.

Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen.

Te voorzien in een wettelijke plicht behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtbehandeling;

Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

Verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang van dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden er op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

ADVOCATENKANTOOR HENNEPHOF

Advocatenkantoor Hennephof 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.

Klachten als bedoeld in artikel 1 hiervoor die na behandeling door de klachtenfunctionaris niet zijn opgelost kunnen alsdan door de klager worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank te Den Haag.

Artikel 5 interne klachtprocedure

Indien een klager het kantoor benadert met een klacht dan wordt de klacht doorgeleid naar mr Pit die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris stelt degene over wie geklaagd is in kennis van het indienen van de klacht en stelt klager en degene over wie geklaagd is in de gelegenheid gesteld een toelichting op de klacht te geven.

Degene over wie geklaagd is tracht samen met de klager 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 de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat waarover geklaagd is schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Indien de klacht naar genoegen van de klager is afgehandeld tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat over wie geklaagd is het oordeel over de al dan niet gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris en degene over wie geklaagd is nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

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 geklaagd is 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.

ADVOCATENKANTOOR HENNEPHOF

Artikel 8 klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten alsmede ter verbetering van procedures.

Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en te besluitvorming voorgelegd..

mr J.J.S. Hennephof
J.F. van Royenweg 22
2597 NW Den Haag

Telefoon : 070 320 8 333
Mobiel : 065 347 5 000
E-mail : j.j.s.hennephof@kpnmail.nl

mr J.I. Pit
Lange Kerkdam 85
2242 BS Wassenaar

Telefoon : 070 320 8 333
Mobiel : 065 36 96 593
E-mail : jlpit@advocaatpit.nl