

KLACHTENREGELING KBS ADVOCATEN N.V.

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen van of namens een cliënt betreffende de dienstverlening door één of meer advocaten van KBS Advocaten N.V. of de onder de hun verantwoordelijkheid werkzame personen;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 toepassingsbereik

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

Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties met cliënten;
- d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van het kantoor: www.kbsadvocaten.nl. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat deze kantoorklachtenregeling van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar ofwel mr. D.J. Kolk ofwel mr. G.J. Verduijn, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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 klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. 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.

5. 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.

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.

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 jaarlijks verslag uit aan het bestuur over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
