



## Kantoorklachtenregeling

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling 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.

### Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Rijpma Cassatie & Litigation en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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 door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Rijpma Cassatie & Litigation heeft in haar algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke 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 kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechter in eerste aanleg te Den Haag.

#### **Artikel 5     Interne klachtprocedure**

1.     Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht behandeld door mr. D. Rijpma.
2.     Mr. Rijpma stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3.     Mr. Rijpma tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
4.     Mr. Rijpma 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.     Mr. Rijpma stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6.     Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en mr. Rijpma het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6     Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1.     Mr. Rijpma neemt 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.     Mr. Rijpma is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2.     Mr. Rijpma houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4.     Mr. Rijpma houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8     Klachtregistratie**

1.     Mr. Rijpma registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2.     Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.