

**Kantoorklachtenregeling Deen Advocaten
(Conform artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)
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 Deen Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Deen Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
3. Indien de klager klaagt over de dienstverlening zoals verricht door mr. E.J.W.F. Deen, draagt mr. E.C. Kerkhoven zorg voor de klachtafhandeling conform deze klachtregeling.
4. Indien de klager klaagt over de dienstverlening zoals verricht door mr. E.C. Kerkhoven, dan draagt mr. S.F. Deen zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.
5. Indien de klager klaagt over de dienstverlening zoals verricht door mr. S.F. Deen, dan draagt mr. E.C. Kerkhoven zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.
6. Indien de klager klaagt over de dienstverlening zoals verricht door mr. J.P. van Rossum, dan draagt mr. S.F. Deen zorg voor klachtafhandeling conform deze 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. Voorts wordt deze klachtenregeling aan de cliënt desgevraagd toegezonden. Uit een cliënt zijn ongenoegen tegenover de advocaat in de vorm van een klacht, dan wijst de advocaat de cliënt er zo spoedig mogelijk (nogmaals) op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen vanzelfsprekend worden voorgelegd aan de Deken van de Nederlandse Orde van Advocaten in het arrondissement Den Haag.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat zoals vermeld onder artikel 2 van deze regeling, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klachten 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 cliënt 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. Klachten worden schriftelijk ter kennis van Deen Advocaten gebracht, hetgeen onverlet laat dat een klacht niet per Whatsapp dan wel per sms kan worden ingediend. Het is wel mogelijk de klacht per e-mail aan te leveren.
6. 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.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

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 contacten een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

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 periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.*
4. *Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken enter besluitvorming voorgelegd.*