

Kantoorklachtenregeling FZvK Advocaten 2019

Begripsbepalingen

1. In deze kantoorklachtenregeling van Franken|Zuur|van Kampen Advocaten (hierna: "FZvK") wordt verstaan onder:
 - a) *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever 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;
 - b) *klager*: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - c) *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Toepassingsbereik

2. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen FZvK en de opdrachtgever. Iedere advocaat van FZvK draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Doelstellingen

3. Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
 - a) het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers 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.

Informatie bij aanvang dienstverlening

4. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door middel van plaatsing op de website van FZvK (www.fzvkn.nl). De advocaat wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
5. FZvK heeft via de algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de civiele rechtbank te Amsterdam ter verkrijging van een bindende uitspraak.

Interne klachtprocedure

6. Indien een opdrachtgever FZvK benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Joost Groenhuijsen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht de klachtenfunctionaris zelf betreft, zal de klacht worden doorgeleid naar Stijn Franken, die dan zal optreden als vervangende klachtenfunctionaris.
7. 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.
8. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
9. 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.

10. 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.

toepassing – door FZvK besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

11. 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.

Amsterdam, 1 oktober 2019

Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

13. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Verantwoordelijkheden

14. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij, is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht en houdt de klager op de hoogte over de be- en afhandeling van de klacht.

15. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

Klachtregistratie

16. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

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

18. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen – voor zover van