KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING Evertsz Law & Litigation

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1. 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: degene die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Toepassingsbereik

2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Evertsz Law & Litigation en de cliënt.
2.2. mr. D.A. Evertsz draagt zorg voor de klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
· Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
· Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
· Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
· Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht in de opdrachtbevestiging en algemene voorwaarden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

5.1. Mr. D.A. Evertsz draagt er zorg voor dat de klacht wordt doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
5.2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd daarvan in kennis en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
5.3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5.4. 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.
5.5. 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.
5.6. 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

6.1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
7.2. De klachtenfunctionaris is mr. D. Changoer. Bij verhindering kan mr. Evertsz een andere klachtenfunctionaris aanwijzen.
7.3. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
7.4. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
7.5. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

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