

Klachtenreglement Advocatenkantoor Krijgsman & Legters

Begripsomschrijving

- Een klacht is een schriftelijke uitlating van ongenoegen, kenbaar gemaakt door klager, of zijn/haar gemachtigde. Een klacht kan onder meer betrekking hebben op totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie.
- Klager: persoon of zijn/haar gemachtigde die klaagt.
- Klachtenfunctionaris: een door het kantoor aangewezen persoon die geuite klachten registreert, afhandelt en analyseert.
- Klachtenreglement: het onderhavige reglement.
- Het kantoorklachtenreglement is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

Doelstelling

- Het doel van dit klachtenreglement is het vastleggen van de procedure om op efficiënte en constructieve wijze te reageren op binnengekomen klachten, het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen, relaties behouden door middel van een goede behandeling van de klachten, en kwaliteitsverbetering van de dienstverlening.

De procedure

- Aan klager wordt kenbaar gemaakt dat klachten schriftelijk worden kenbaar gemaakt aan de klachtenfunctionaris, hetzij per brief of e-mail.
- Binnen 3 werkdagen wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd.
- De klachtenfunctionaris stelt de betrokken medewerker op de hoogte van de ingediende klacht, en vraagt hem/haar naar zijn zienswijze op de geuite klacht.
- De ingediende klacht van klager en de zienswijze van de betrokken medewerker zijn voor de klachtenfunctionaris de basis om de klacht verder te onderzoeken.
- De klachtenfunctionaris zal binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht klager inlichten over de visie van de betrokken medewerker, waarna klager de gelegenheid krijgt om daarop eenmalig schriftelijk te reageren.
- Ook met betrekking tot deze eenmalige schriftelijke reactie wordt de zienswijze van de betrokken medewerker gevraagd.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke reactie wordt de klacht door de klachtenfunctionaris schriftelijk en met redenen omkleed beantwoord/behandeld/afgehandeld.
- In voorkomende gevallen, op verzoek van klager of naar eigen inzicht van de klachtenfunctionaris wordt klager op kantoor uitgenodigd om de klacht te bespreken.
- De volledige afhandeling van de klacht dient binnen 75 dagen plaats te vinden, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht bij de klachtenfunctionaris binnen is gekomen.
- De klachtenfunctionaris legt schriftelijk vast hoe de klacht is afgehandeld.

- Als de klachtenbehandeling niet het gewenste resultaat heeft, wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Orde van Advocaten.
- Periodiek rapporteert en adviseert de klachtenfunctionaris intern aan alle medewerkers.

Registratie

- Het klachtendossier wordt voor een termijn van 18 maanden bewaard.

Kosteloos

- Voor de behandeling van een klacht is de klager geen vergoeding verschuldigd.

De persoon van klachtenfunctionaris

- Voor alle ingediende klachten is mr L.J. Krijgsman de klachtenfunctionaris, terwijl mr R.W. Legters de klachtenfunctionaris is voor klachten tegen mr L.J. Krijgsman

Adres e.d.

- Bezoekadres: Dorpsstraat 145, 7468 CJ, Enter (gem. Wierden)
- Postadres: Postbus 126, 7468 ZJ, Enter (gem. Wierden)
- Telefoon: 0547 – 38 06 93
- Mail klachtenfunctionaris: krijgsman@krijgsman-legters.nl
- Mail klachtenfunctionaris (bij klachten over mr L.J. Krijgsman): legters@krijgsman-legters.nl

Onvoorzien

- De klachtenfunctionaris beslist over al hetgeen waarin dit reglement niet voorziet.