

Kantoorklachtenregeling Timmermans, Van Bel, Van der Voet, Plat, 010 Strafrechtadvocaten

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. Cliënten mogen zich bij de klacht laten vertegenwoordigen hetgeen schriftelijk en voorzien van ondertekening door de cliënt moet worden aangetoond door de vertegenwoordiger, tenzij de vertegenwoordiger een in Nederland ingeschreven advocaat is.
- **klachtenfunctionarissen**: mr. D.C.E. Timmermans, timmermans@010strafrecht.nl en mr. W.J. van Bel, vanbel@010strafrecht.nl.

Artikel 2 Toepassingsbereik

2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Timmermans, Van Bel, Van der Voet, Plat, 010 Strafrechtadvocaten en de cliënt.

2.2 Uitsluitend klachten van cliënten van ons kantoor worden in behandeling genomen.

2.3 Iedere advocaat van Timmermans, Van Bel, Van der Voet, Plat, 010 Strafrechtadvocaten 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

4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt middels plaatsing op de website van Timmermans, Van Bel, Van der Voet, Plat, 010 Strafrechtadvocaten. 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.

4.2 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

Artikel 5 indiening klacht

5.1 Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend (per post of per e-mail) ter attentie van de klachtenfunctionaris, mr. D.C.E. Timmermans (timmermans@010strafrecht.nl). De tweede klachtenfunctionaris is mr. W.J. van Bel (vanbel@010strafrecht.nl).

5.2 De klachtenfunctionaris is nooit de behandeld advocaat.

5.3 Klachten dienen zo spoedig mogelijk kenbaar te worden gemaakt, doch uiterlijk binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de advocaat dat tot de klacht aanleiding geeft. Indien een klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de Klacht.

5.4 Klachten die gericht zijn aan de behandeld advocaat zullen worden doorgezonden aan de klachtenfunctionaris, behoudens voor zover de behandelend advocaat in redelijkheid meent dat geen sprake is van een klacht of de klacht reeds naar tevredenheid is afgehandeld.

Artikel 6 interne klachtprocedure

6.1 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.

6.2 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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 7 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

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

Artikel 8 Verantwoordelijkheden

8.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

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

8.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.

8.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9 Klachtregistratie

9.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

9.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

9.3 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.

9.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.