

KLACHTENREGELING BALKENENDE COENEN ADVOCATEN

Klacht: iedere schriftelijke en andere uiting van ongenoegen van of namens de cliënt over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht. Dit is altijd een advocaat die niet betrokken is bij de uitvoering van de opdracht tot dienstverlening, die aanleiding heeft gegeven tot indiening van de klacht. Iedere advocaat van Balkenende Coenen Advocaten kan optreden als klachtenfunctionaris.

U kunt een eventuele klacht ten aanzien van het functioneren van mr. S. Coenen aan de heer mr. R. Balkenende richten, die ten aanzien van klachten over zijn functioneren als advocaat als klachtenfunctionaris optreedt. En Andersom.

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;
- medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.

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

De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en vraagt de klager een toelichting te geven op de klacht. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen om de klacht naar tevredenheid af te handelen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

De afhandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd.

Indien klager en degene over wie geklaagd is niet tot een oplossing komen, geeft de klachtfunctionaris een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

De klachtenfunctionaris handelt- indien klager en degene over wie geklaagd wordt niet tot een oplossing komen- de klacht schriftelijk 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.

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

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

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

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.

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

Bij de schriftelijke klachtafhandeling wordt de klager erop gewezen dat hij eventueel tegen mr. Coenen een klacht kan indienen bij de deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement Midden-Nederland, en tegen mr Balkenende bij de deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement Noord- Nederland.