

KLACHTENREGELING

Inleiding

A.M. Willenborg letselschadeadvocaat hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren aan ons voor te leggen. Ons kantoor behandelt een klacht volgens een procedure, die staat beschreven in deze kantoorklachtenregeling.

Wij zullen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u onze schriftelijk reactie op uw klacht tegemoetzien. Mochten wij onverhoopt van deze termijn af moeten wijken, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen, met vermelding van de reden en de termijn waarbinnen u een reactie van ons kunt verwachten.

Indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van ons kantoor en onze uiterste best zullen doen om een eventuele herhaling te voorkomen.

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 en klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen A.M. Willenborg en de cliënt.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op de algemene voorwaarden waarin is vermeld dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan komt deze terecht bij A.M. Willenborg.
2. A.M. Willenborg probeert om te beginnen samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Zij 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. Binnen deze termijn stelt zij de klager schriftelijk of per e-mail op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen klager en advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Bij de klachtbehandeling wordt zowel door de klager als door A.M. Willenborg geheimhouding in acht genomen.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 klachtregistratie

1. De klacht met daarbij het klachtonderwerp wordt geregistreerd in het digitale dossier waarop de klacht betrekking heeft.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 8 onopgeloste klachten

Indien een oplossing in der minne niet mogelijk blijkt, is het aan de cliënt om te besluiten de klacht neer te leggen bij de Deken van de Orde van Advocaten in het Arrondissement Amsterdam. Cliënten kunnen tevens hun klacht neerleggen bij de Vereniging van Letselschade Advocaten.