

Klachtenregeling Erasmus Advocatenkantoor

Erasmus Advocatenkantoor doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Desalniettemin kan het toch voorkomen dat u niet tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening.

In dat geval kunt u een beroep doen op de interne klachtenregeling van ons kantoor. Wij verzoeken u in het kader van die regeling uw bezwaren eerst, bij voorkeur schriftelijk, voor te leggen aan de behandelend advocaat in uw dossier. Komt u met haar niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan onze klachtenfunctionaris mr. S. Süzen of aan haar plaatsvervanger mr. T. Erdal indien uw klacht de eerste zou aangaan.

Wij zullen vervolgens in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem proberen te vinden. Zo'n oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Hieronder volgt de door ons in het kader van een ingediende klacht gehanteerde klachtenreglement. Mocht u over de inhoud daarvan vragen hebben dan kunt u zich tot de hierboven genoemde klachtenfunctionaris wenden.

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;
- **klachtenfunctionaris:** de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

2. Toepassingsbereik

- Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Erasmus Advocatenkantoor en de cliënt.
- Iedere advocaat van Erasmus Advocatenkantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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;
- Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;

- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door publicatie op de website van Erasmus Advocatenkantoor. 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.
- Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Interne klachtprocedure

- Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. S. Süzen (info@erasmusak.nl) die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Ingeval van een tegenstrijdig belang voor voornoemde klachtenfunctionaris treedt mr. T. Erdal op als klachtenfunctionaris.
- 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.
- Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 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.
- 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. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 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.

7. Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

- De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- De klachtenfunctionaris brengt eenmaal per jaar 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.