

KANTOORKLACHTENREGELING

IJzer Advocaten streeft naar hoogwaardige dienstverlening tegen een redelijke prijs. Bent u desondanks ontevreden over de totstandkoming van onze afspraken, de uitvoering van werkzaamheden of de aan u toegezonden declaratie? Dan verzoeken wij u vriendelijk contact met ons op te nemen en uw klacht aan ons kenbaar te maken. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in onderstaande Kantoorklachtenregeling IJzer Advocaten zullen wij uw klacht in behandeling nemen en streven wij ernaar uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

1. Begripsbepalingen

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *kantoorklachtenregeling*: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de klachtenregeling als bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur, zoals gehanteerd door IJzer Advocaten B.V., gevestigd aan de Molenveldlaan 43 te (6523 RJ) Nijmegen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Arnhem onder dossiernummer 94604991. Het vestigings-, bezoek- en postadres van IJzer Advocaten is Molenveldlaan 43 te (6523 RJ) Nijmegen.
- *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

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen IJzer Advocaten en de cliënt.
- 2.2 Iedere advocaat van IJzer Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

3. Doelstellingen

- 3.1 De doelstellingen van deze kantoorklachtenregeling zijn:
- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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 trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
 - e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van IJzer Advocaten (www.ijzeradvocaten.nl). De advocaat wijst de cliënt voor of tijdens 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 kunnen worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris die als zodanig zal optreden.
- 5.2 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.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 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.
- 5.5 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.
- 5.6 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.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 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.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.