



Klachtenregeling Baeten Advocatuur

1. Begripsomschrijving

kantoor – Baeten Advocatuur, eenmanszaak, gevestigd te Deventer aan de Binnensingel 3, 7411 PL Deventer.

advocaat/mediator – de bij Baeten Advocatuur werkzame advocaat en/of mediator over wier of wiens handelen of nalaten de klacht gaat.

klacht – elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, door of namens de cliënt schriftelijk of per e-mail gedane uitlating van ongenoegen betreffende de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening door de advocaat/mediator, dan wel een onder de verantwoordelijkheid van de advocaat/mediator werkzame persoon, en/of een schriftelijke of per e-mail gedane uitlating van ongenoegen over de hoogte van een declaratie.

klager – de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

klachtenprocedure – de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

klachtenregeling – dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

klachtenregistratieformulier – een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

klachtenfunctionaris – de advocaat/mediator die belast is met de behandeling van de klacht, zijnde mevrouw mr. M.A. Baeten, hierna te noemen M.A. Baeten, Binnensingel 3, 7411 PL, Deventer.

2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaat mr. M.A. Baeten (hierna te noemen: de advocaat) en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.



3. Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

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 (indien daarvan sprake is) te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Informeren van de cliënt

1. Deze kantoorklachtenregeling maakt onderdeel uit van het kantoorhandboek en in de opdrachtbevestiging wordt cliënt erop attent gemaakt dat de advocaat een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze is weergegeven op de website van de advocaat (www.baetenadvocatuur.nl).
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen door middel van een civiele procedure worden voorgelegd aan de rechtbank.

5. De interne klachtenprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar M.A. Baeten, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
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. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
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 dan wel wordt de wijze van afwikkeling van de klacht via e-mail over en weer schriftelijk bevestigd.
7. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld staat het de klager vrij om een klacht in te dienen bij de deken van de Orde van Advocaten in het



arrondissement waar de advocaat/mediator werkzaam is. In geval het mediationwerkzaamheden betreft dient de klacht te worden ingediend bij het bestuur van de vereniging van Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS).

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

7. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
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.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.