

Kantoorklachtenregeling mr. C.J.E.A. van Gorp B.V. (art 6.28 Voda)

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 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;

Artikel 2, Toepassingsbereik:

- a. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen *Mr. C.J.E.A. van Gorp* en de cliënt.
- b. *Mr. C.J.E.A. van Gorp* draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.
- c. Eventuele klachten kunnen worden gericht aan "Mr. C.J.E.A. van Gorp BV, Pelsakker 11, 4834 AG Breda" of per mail aan info@gorpgorp.nl

Artikel 3, Doelstellingen:

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een 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 een goede klachtenbehandeling;
- d. eventuele medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4, Informatie bij aanvang dienstverlening:

- a. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Ik wijs de cliënt, door het toezenden van de Algemene Voorwaarden van *Mr. C.J.E.A. van Gorp BV* vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ik een kantoorklachtenregeling hanteer en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- b. Klachten, als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na interne behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan rechtbank.

Artikel 5, Interne klachtprocedure:

- a. Indien een cliënt mij benadert met een klacht, tracht ik samen met de cliënt tot een bevredigende oplossing te komen.
- a. Ik handel de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doe met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een beoordeling van de klacht wordt gegeven.
- b. Ik stel de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- c. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en *mr. C.J.E.A. van Gorp* het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6, Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling:

- a. *Mr. C.J.E.A. van Gorp* en Klager nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- b. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7, Verantwoordelijkheden:

- a. *Mr. C.J.E.A. van Gorp* is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b. *Mr. C.J.E.A. van Gorp* houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- c. *Mr. C.J.E.A. van Gorp* houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8, Klachtregistratie en aansprakelijkheidsverzekering::

- a. *Mr. C.J.E.A. van Gorp* registreert de klacht met vermelding van het klachtonderwerp.
 - b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
 - c. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.
-