



## INTERNE KLACHTENREGELING

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst voor aan het kantoor. Deze kantoorklachtenregeling Van Straten Familierecht dient daarbij als leidraad. U dient uw klacht aan het kantoor voor te leggen binnen 3 maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven. Het indienen en behandelen van de klacht is kosteloos.

### 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

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Straten Familierecht en de cliënt.
2. Van Straten Familierecht draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### 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

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr. L. van Straten 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.
2. Van Straten Familierecht heeft in de overeenkomst van opdracht en in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur (bij eenzijdige belangenbehartiging of bij

mediation) of aan de klachtencommissie van de vereniging Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (enkel bij mediation). Indien deze niet bevoegd zijn, wordt de klacht voorgelegd aan de rechtbank Overijssel, locatie Almelo.

### Artikel 5 - Interne klachtprocedure

1. Een cliënt dient een klacht voor te leggen binnen 3 maanden na het moment waarop hij kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
2. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. I.L. Belshof, advocaat en mediator bij Bolwerk Advocaten te Enschede, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stelt mr. Van Straten in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en mr. Van Straten in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. Mr. Van Straten tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager en mr. Van Straten schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en mr. Van Straten het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

### Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en mr. Van Straten nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Mr. Van Straten 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.

### Artikel 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 na afronding van een klacht verslag uit over de afhandeling van de klacht en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Mr. Van Straten zal aan de hand van het verslag en de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris haar werkprocessen hierop aanpassen.