

## KANTOORKLACHTENREGELING ROERINK LAW

### 1. BEGRIPSBEPALINGEN

- a) Klacht: iedere schriftelijk uiting van ongenoegen van of namens de client 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;
- b) Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- c) Klachtenfunctionaris: Mr. A.D.M. (Dorien) Roerink.

### 2. TOEPASSINGSBEREIK

- a) Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Roerink law en de cliënt;
- b) De klachtenfunctionaris 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;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### 4. INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- a) Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via de website van Roerink Law, [www.roerinklaw.com](http://www.roerinklaw.com). De cliënt wordt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop gewezen dat er een kantoorklachtenregeling wordt gehanteerd en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- b) Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank in het arrondissement Amsterdam.

## **5. INTERNE KLACHTPROCEDURE**

- a) Een cliënt kan met een klacht terecht bij de klachtenfunctionaris. Een klacht dient schriftelijk aan de klachtenfunctionaris bekend te worden gemaakt.
- b) Indien een cliënt de klachtenfunctionaris benadert met een klacht, dan wordt de klager in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht, waarna de klachtenfunctionaris binnen vier weken na ontvangst van de klacht (of zoveel later als de klachtenfunctionaris na opgave van redenen aan cliënt heeft medegedeeld) een reactie geeft.
- c) De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.

## **6. GEHEIMHOUDING EN KOSTENLOZE KLACHTBEHANDELING**

- a) De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- b) De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht.

## **7. VERANTWOORDELIJKHEDEN**

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

## **8. KLACHTREGISTRATIE**

- a) De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b) Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c) Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.