

Kantoorklachtenregeling Warendorf

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 Warendorf of een advocaat van Warendorf en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Warendorf draagt zorg voor klachtafhandeling conform de Kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstelling

Deze kantoorklachtenregeling heeft als doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen
- c. het behouden en verbeteren van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. het trainen van medewerkers in het cliëntgericht reageren op klachten;
- e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van een passende klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. De Kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De cliënt wordt vóór het aangaan van een overeenkomst van opdracht erop gewezen dat Warendorf een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De Kantoorklachtenregeling houdt tevens in dat klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden beslecht overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie is gevestigd te 2591 XR Den Haag op het adres Bordewijklaan 46 Den Haag, tel. 070-3105310 (www.degeschillencommissie.nl).

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien Warendorf wordt benaderd met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar mr. A.M. Brenninkmeijer, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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 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.
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.

Artikel 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.

Artikel 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 met de klager 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, ook voor zover de klacht heeft geleid tot een procedure bij de in artikel 4, lid 2 bedoelde geschillencommissie.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht.
2. Een klacht kan meerdere onderwerpen betreffen.

Complaints Procedure Regulation of Warendorf law firm

Article 1 definition of terms

In the Firm's Complaints Procedure Regulation the following terms mean:

- *complaint*: any written expression of discontent made by or for the client with

regard to the lawyer or the persons who perform work under the lawyer's responsibility in respect of the conclusion and the implementation of a contract for services, the quality of the rendering of services or the amount of the fees charged, where this does not constitute a complaint within the meaning of Paragraph 4 of the *Advocatenwet* (Counsel Act);

- *complainant*: the client or the client's representative who notifies a complaint;
- *complaints officer*: the lawyer charged with processing a complaint.

Article 2 scope of application

1. The Firm's Complaints Procedure Regulation shall apply in respect of each contract for services between Warendorf or a lawyer of Warendorf and the client.
2. Each lawyer of Warendorf shall ensure that a complaint is dealt with in accordance with the Firm's Complaints Procedure Regulation.

Article 3 aims

The Firm's Complaints Procedure Regulation serves:

- a. to establish a procedure for processing complaints in a constructive manner within a reasonable period;
- b. to establish a procedure for the determination of the causes of complaints;
- c. to preserve and improve existing relationships by a proper process for dealing with complaints;
- d. to train assistants when faced with complaints in a manner that is in the best interests of the client;
- e. to improve the quality of the services by a proper procedure for dealing with complaints and the analysis thereof.

Article 4 information at the commencement of the rendering of services

1. The Firm's Complaints Procedure Regulation has been published. Prior to entry of a contract for services Warendorf shall inform the client that a Complaints Procedure Regulation will apply to the rendering of the Firm's services.
2. The Firm's Complaints Procedure Regulation also provides that complaints that are not resolved after due consideration shall be settled in accordance with the *Reglement Geschillencommissie Advocatuur* (The Bar's Complaints Board). The Complaints Board is established at 2591 XR The Hague, at the address 46 Bordewijklaan, The Hague, tel. 070-3105310 (www.degeschillencommissie.nl).

Article 5 internal complaints procedure

1. When Warendorf is notified of a complaint the complaint shall be dealt with by Mr. A.M. Brenninkmeijer, who will act as complaints officer.
2. The complaints officer shall inform the person against whom a complaint is made of the complaint and shall give both the complainant and the person against whom a complaint is made an opportunity to give comments on the complaint.
3. The person against whom a complaint is made shall attempt, with or without intervention of the complaints officer, to arrive at a solution.
4. The complaints officer shall deal with the complaint within four weeks from receipt of the complaint or shall inform the complainant with a reasoned statement why this is not possible and when an opinion on the complaint may be expected.
5. The complaints officer shall notify the complainant and the person against whom a complaint is made in writing of the opinion on whether the complaint is well-founded together with recommendations, as the case may be.
6. If the complaint is settled satisfactorily, the complainant, the complaints officer

and the person against whom a complaint is made shall set their signature on the opinion on whether the complaint is well-founded.

Article 6 confidentiality and processing of complaints free of charge

1. The complaints officer and the person against whom a complaint is made shall observe confidentiality when dealing with the complaint.
2. No charge shall be made or due by the complainant for the cost of the processing of the complaint.

Article 7 responsibilities

1. The complaints officer shall be responsible for the timely processing of the complaint.
2. The person against whom a complaint is made shall regularly inform the complaints officer of any contact with the complainant and a possible solution.
3. The complaints officer shall regularly keep the complainant informed of the processing of the complaint.
4. The complaints officer shall keep the complaints file up to date, including when a complaint is followed by proceedings with the complaints board referred to in Paragraph 3 of Article 4 of the *Advocatenwet*.

Article 8 complaints registration

1. The complaints officer shall register the complaint stating the subject matter of the complaint.
2. A complaint may relate to several subject matters.