

# NAJAMA VOOGD

A D V O C A T U U R

## Klachtenregeling

Het uitgangspunt van het klachtenreglement van Najama Voogd Advocatuur B.V. is om cliënten en andere belanghebbenden in de gelegenheid te stellen een klacht in te dienen, indien dit naar hun mening gerechtvaardigd is. Klachten zullen door Najama Voogd Advocatuur B.V. met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld. Najama Voogd Advocatuur B.V. treft, indien nodig, naar aanleiding van een klacht maatregelen ter voorkoming van herhaling. Belanghebbenden hebben de mogelijkheid een schriftelijk exemplaar van de klachtenprocedure bij Najama Voogd Advocatuur B.V. op te vragen.

### 1. Artikel 1: Begripsbepalingen

- a. *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.
- b. *Klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- c. *Klachtenfunctionaris*: de advocaat, dan wel de door de klachtenfunctionaris aan te wijzen persoon, die is belast met de afhandeling van de klacht.
- d. *Interne klachtenprocedure*: de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
- e. *Kantoorklachtenregeling*: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde interne klachtenprocedure.

### 2. Artikel 2: Toepassingsbereik

- a. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Najama Voogd Advocatuur B.V. en de cliënt.
- b. De kantoorklachtenregeling is van toepassing op de advocaat en op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.
- c. Iedere advocaat van Najama Voogd Advocatuur B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### 3. Artikel 3: Doelstellingen

De doelstellingen van deze kantoorklachtenregeling zijn:

- 1) Het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- 2) Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- 3) Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede behandeling van klachten;
- 4) Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de behandeling en de analyse van klachten.

# NAJAMA VOOGD

A D V O C A T U U R

## 4. Artikel 4: Informeren van de cliënt

- a. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Najama Voogd Advocatuur B.V. een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- b. De kantoorklachtenregeling is op te vragen via *info@najamavoogdadvocatuur.nl*.
- c. Najama Voogd Advocatuur B.V. heeft via de algemene voorwaarden in de overeenkomst van opdracht opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling overeenkomstig de interne klachtenprocedure niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- d. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie advocatuur.

## 5. Artikel 5: Interne klachtenprocedure

- a. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. N. Voogd, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Ingeval de klacht de klachtenfunctionaris betreft, zal deze een ander aanwijzen die alsdan zal optreden als klachtenfunctionaris.
- b. Door de klachtenfunctionaris wordt degene over wie is geklaagd in kennis van de ingediende klacht.
- c. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- d. De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet in samenwerking met degene over wie is geklaagd.
- e. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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.
- f. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, zorgt de klachtenfunctionaris voor schriftelijke vastlegging en vraagt hij de klager en degene over wie is geklaagd deze bevestiging voor akkoord te ondertekenen.

## 6. Artikel 6: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

## 7. Artikel 7: Verantwoordelijkheden

- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- b. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- d. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

## 8. Artikel 8: Registratie en classificatie van de klacht

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b. Een klacht wordt gekwalificeerd naar de aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
  1. Klachten over de werkwijze van/bejegening door de advocaat;

# NAJAMA VOOGD

## A D V O C A T U U R

2. Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
  3. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
  4. Klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
- c. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 9. Artikel 9: Analyse van de klachten**
- a. Na afhandeling van de klacht maken degene over wie is geklaagd en de klachtenfunctionaris een analyse van de klacht.
  - b. De klachtenfunctionaris doet na overleg met degene over wie is geklaagd aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 10. Artikel 10: Interne bespreking**
- a. Eenmaal per jaar worden de klachten op basis van een analyse op het kantoor besproken tijdens een kantoorvergadering.
  - b. Tijdens de kantoorvergadering bedoeld in het eerste lid van dit artikel worden de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris besproken en worden maatregelen voorbereid ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.