

Kantoorklachtenregeling Hoek Ten Katen.

5.1 Definities

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens cliënte jegens de advocaat of, jegens 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;
- klachtenfunctionaris: de directie, die is belast met de afhandeling van de klacht.

5.2 Toepassingsbereik

De kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen kantoor en de cliënt. Kantoor draagt zorg voor een correcte klachtafhandeling.

5.3 Doelstellingen

De kantoorklachtenregeling heeft tot 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 oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. het behoud en verbetering van bestaande relaties;
- d. medewerkers te trainen in adequaat te reageren op klachten;
- e. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

5.4 Informatie bij aanvang werkzaamheden

De verantwoordelijke advocaat wijst cliënte bij de opdrachtbevestiging op de kantoorklachtenregeling, zoals deze van toepassing is op de verleende werkzaamheden.

5.5 Interne klachtprocedure

1. Wanneer cliënte kantoor benadert met een klacht, dan stelt de klachtenfunctionaris de betrokken advocaat hiervan in kennis;
2. de betrokken advocaat tracht samen met klager tot een oplossing te komen al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris;
3. de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris dragen zorg voor een behoorlijke behandeling en afhandeling van de klacht;
4. de betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging in verband met de afhandeling aan de klager;
5. de klacht dient binnen vier weken afgehandeld te zijn;
6. mocht er binnen de termijn van vier weken geen overeenstemming of afwikkeling worden bereikt, zal kantoor de klacht ter beoordeling naar de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Rotterdam sturen.

7. geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd;
8. klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

5.6 Klachtregistratie

1. Alle klachten worden behoorlijk geregistreerd door middel van een klachtendossier, per klacht.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt geregeld verslag uit over (de afhandeling van de) klachten en doet aanbevelingen en/of neemt maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Complaints procedure Hoek Ten Katen.

5.1 Definitions

In these rules for complaints proceedings the following definitions apply:

- Complaint: any complaint issued by or on behalf of clients addressing the lawyer or those working for him regarding the closing and performing of the contract, the quality of services rendered or the amount of fees charged, with the exception of a complaint as meant in page 4 of “Advocatenwet”;
- Complaints officer: the managing director, competent to deal with a complaint.

5.2 Scope of application

This arrangement applies to any contract between Hoek Ten Katen and the client. Hoek Ten Katen will take care of a correct flow up of the claim.

5.3 Goals

These complaint proceedings have as their aim:

- a. to fixate proceedings to deal with claims within a reasonable time frame and in a constructive manner;
- b. to fixate proceedings dealing with the cause of the complaints;
- c. to maintain and optimize existing relationships;
- d. to train employees in dealing with complaints in an adequate manner;
- e. to make better the quality of services rendered by use of these complaint proceedings and analyses of the complaints.

5.4 Information when services commence

The responsible lawyer will point out to clients in the engagement letter that there is a complaints procedure in place as it applies to services rendered.

5.5 Internal complaints proceedings

1. When a client issues a complaint to Hoek Ten Katen, the complaints officer will inform the lawyer involved in this;
2. The lawyer involved will attempt to find a solution jointly with the client, after having discussed with the complaints officer;
3. Both the lawyer involved and the complaints officer will take care of a decent treatment of the complaint;
4. Both the lawyer involved and the complaints officer will take care of a written confirmation on the complaint to the client;
5. The complaint must have been dealt with within four weeks;
6. Should the complaint not have been solved within the four weeks, Hoek Ten Katen will sent the complaint to the Dean of the local Bar Association of Rotterdam;
7. Secrecy is guaranteed under all circumstances;
8. The client will not be charged for the costs of dealing with the complaint.

5.6 Complaints registration

1. All complaints will be duly registered by a client file, per complaint.
2. A complaint can be divided into several subjects.
3. The complaints officer will periodically report on complaints and how they were handled and will make recommendations and/or will take appropriate measures in preventing new complaints and to make procedures better.
4. At least once a year the reports and the recommendations made will be discussed throughout the law firm and will be up for further decision making.