



## **Kantoorklachtenregeling Koekkoek Advocaat-Belastingkundige**

### **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;
- advocaat: 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 Koekkoek Advocaat-Belastingkundige en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. 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. De advocaat 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. De advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht en via 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 daartoe bevoegde Nederlandse rechter of de Geschillencommissie Advocatuur te Den Haag.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. De advocaat probeert samen met de klager tot een oplossing te komen.
2. De advocaat draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
3. De beslissing van de klacht wordt aan de klager medegedeeld.

### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De advocaat houdt het klachtdossier bij.

### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De advocaat registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.