

KANTOORKLACHTENREGELING ADVOCATENKANTOOR GOVERS

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 Advocatenkantoor Govers en de cliënt.
2. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen El Bellaj Strafrecht en de cliënt.
3. Iedere advocaat van Advocatenkantoor Govers/ El Bellaj Strafrecht 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. De toepasselijkheid van deze klachtenregeling is vastgelegd onder artikel 12 van de algemene voorwaarden en de regeling zelf is eveneens gepubliceerd op de website (www.advocatenkantoorgovers.nl en www.govers.eu).
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Zeeland-West-Brabant.

Advocatenkantoor Govers
Bezoekadres: Ringbaan-Noord 62 Tilburg
Postadres: Postbus 2191 5001 CD Tilburg

T: 013-4675007
F: 013-5903618
KvK: 59246812

E: info@advocatenkantoorgovers.nl
W: www.advocatenkantoorgovers.nl
BTW-nummer: NL153391571B01

Alle advocaten treden naar buiten onder de naam Advocatenkantoor Govers. Mr. R. El Bellaj voert zijn praktijk echter voor geheel eigen rekening en risico (kvk: 90997859 El Bellaj Strafrecht). Op al onze opdrachten zijn van toepassing onze algemene voorwaarden, welke u aantreft op onze website en welke wij op uw verzoek kosteloos toezenden. Iedere aansprakelijkheid, verband houdende met de uitvoering van een opdracht van een cliënt, is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraars wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag ter zake van het onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering toepasselijke eigen risico. Advocatenkantoor Govers en El Bellaj Strafrecht hebben beide hun eigen beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. M.P.J.W.M. Govers, 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 schriftelijk in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt 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.

2

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 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.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.