

Kantoorklachtenregeling Ronald Verdaas advocatuur

Artikel 1: begripsbepalingen

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

klacht:

iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Ronald Verdaas over de totstandkoming of 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;

Artikel 2: toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Ronald Verdaas advocatuur en de cliënt.
2. Ronald Verdaas draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze Kantoorklachtenregeling Ronald Verdaas advocatuur.

Artikel 3: doelstellingen

1. Deze kantoorklachtenregeling Ronald Verdaas advocatuur heeft de volgende doelstellingen:
 - a. het vastleggen van een procedure om klachten van klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
 - c. het behouden en verbeteren van relaties met klagers door middel van een goede klachtenbehandeling; en
 - d. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4: klachtprocedure

1. Ronald Verdaas stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
2. Ronald Verdaas tracht samen met de klager tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Ronald Verdaas geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht zijn schriftelijke oordeel over de gegrondheid van de klacht aan de klager en doet daarbij aan de klager het aanbod om dat oordeel toe te lichten.
4. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde, kan de termijn waarbinnen een oordeel over de klacht zal worden gegeven worden verlengd, door een mededeling aan de klager met opgave van de reden(en) van de termijnverlenging en van de duur van de verlengde termijn.
5. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld, dan ondertekenen de klager en Ronald Verdaas het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. Leidt de Kantoorklachtenregeling Ronald Verdaas advocatuur niet tot oplossing van een klacht en is (dientengevolge) sprake van een geschil, dan is de bevoegde rechter te Utrecht exclusief bevoegd om daarvan kennis te nemen.

Artikel 5: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Ronald Verdaas neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6: verantwoordelijkheden

1. Ronald Verdaas is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Ronald Verdaas houdt de klager op de hoogte over de behandeling van de klacht.
3. Ronald Verdaas houdt van de klacht een dossier bij.

Artikel 7: klachtregistratie

1. Ronald Verdaas registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp of de klachtonderwerpen.

Utrecht, maart 2020

Ronald Verdaas advocatuur, Ambachtsring 24, 3981 TA Bunnik, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 67075452, www.ronaldverdaas.nl.