

## **Klachtenregeling Seelen Advocatuur (1 april 2022)**

Seelen Advocatuur BV (hierna Seelen Advocatuur) hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze cliënten. Ons kantoor zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Hieronder staat beschreven wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van onze dienstverlening of over de hoogte van de declaratie verzoeken wij u uw bezwaren eerst voor te leggen mr. Guy Seelen van ons kantoor. Ons kantoor behandelt een eventuele klacht volgens de procedure die staat beschreven in deze klachtenregeling.

Wij zullen in overleg met u proberen zo snel mogelijk een oplossing voor het gerezen probleem te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen. Binnen vier weken kunt u onze schriftelijke reactie op uw klacht tegemoetzien. Mochten wij deze termijn niet halen, dan zullen wij u daarvan tijdig op de hoogte stellen onder opgave van de reden en de termijn waarbinnen u alsnog een reactie van ons kunt verwachten.

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 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 die is belast met de afhandeling van de klacht.

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

- a. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Seelen Advocatuur en de cliënt.
- b. Iedere advocaat van Seelen Advocatuur 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**

- a. 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.
- b. Seelen Advocatuur heeft 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.
- c. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen door klager worden voorgelegd aan de in artikel 7 van de algemene voorwaarden bedoelde Geschillencommissie Advocatuur (zie voor informatie [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur)).

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

- a. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Guy Seelen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- b. 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 in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- c. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- d. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien wij deze termijn niet halen, dan stellen wij klager daar tijdig van op de hoogte met vermelding van de reden waarom voornoemde termijn niet gehaald wordt en met opgave van de termijn waarop alsnog een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- e. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

**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.

**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 het klachtdossier bij.

**Artikel 8 klachtregistratie**

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c. 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.
- d. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.