

KANTOORKLACHTENREGELING VAN BITTER ADVOCATUUR EX ARTIKEL 6.28 VAN DE VERORDENING OP DE ADVOCATUUR

1. Definities

- a. *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens mr. J.W. Bitter (de 'Advocaat') of onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over diens wijze van dienstverlening over de hoogte van de declaratie
- b. *Klager*: de cliënt of degene die namens hem of haar een klacht indient;
- c. *Klachtenfunctionaris*: mr. J.W. Bitter

2. Toepassingsbereik

- 2.1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere tussen Bitter Advocatuur en een cliënt gesloten overeenkomst van opdracht.
- 2.2. De Advocaat draagt zorg voor de klachtbehandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

3. Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft ten doel:

- a. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn en op constructieve wijze af te handelen;
- b. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. Het 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 klachtbehandelingen klachtanalyse.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenklachtenregeling hanteert.
- 4.2. Klachten die na de behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag

5. Interne klachtenprocedure

- 5.1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt die klacht doorgeleid naar en behandeld door mr. J.W. Bitter, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

- 5.2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd – voor zover dat een ander is dan mr. J.W. Bitter - 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.
- 5.3. Degen over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over woe is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

- 6.1. Bij de behandeling van elke klacht wordt door elk der daarbij betrokkenen geheimhouding in acht genomen
- 6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor kosten van behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden

- 7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling van de klacht.
- 7.2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht,
- 7.4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Klachtregistratie

- 8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2. Een klacht kan in verschillende onderwerpen worden ingedeeld.

Den Haag, 18 februari 2020