

Dit is het kantoorklachtenreglement van Advocatenkantoor A. F. Mandos daarmee voldoet het kantoor aan de verplichting die is neergelegd in artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur. Van deze regeling wordt een samenvatting aangeleverd bij de schriftelijk opdrachtovereenkomst. Deze regeling is leidend.

Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor A. F. Mandos

Artikel 1 begripsbepalingen

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor en de cliënt.
2. Iedere advocaat en iedere medewerker verbonden aan Advocatenkantoor A. F. Mandos 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 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 en
- 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 via de website van Advocatenkantoor A. F. Mandos. 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. Advocatenkantoor A. F. Mandos heeft in de overeenkomst van opdracht een bijlage opgenomen waarin duidelijk wordt gemaakt 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 Geschillencommissie Advocatuur.
4. Het reglement van de Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd via Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, bij voornoemde commissie.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr A.F. Mandos, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. Een klacht dient binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennisneemt of redelijk kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten waarover wordt geklaagd.
3. 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.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
5. 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.

6. 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.
7. 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 klachtenbehandeling

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.

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 klachtenonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris bespreekt minimaal 1x per jaar de afhandeling van de klachten op intervisiebijeenkomsten met als doel voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Den Haag, 2 maart 2020