

## **Kantoorklachtenregeling Romana le Roy Advocatuur**

Ondanks de intentie u zo goed mogelijk van dienst te zijn, kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening.

### **Interne kantoorklachtenregeling**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie kunt u uw bezwaren eerst schriftelijk voorleggen aan mr. R.G.N. le Roy. Dat kan zowel per post als per e-mail.

Eerst wordt geprobeerd het probleem in goed overleg met u op te lossen. Het resultaat wordt schriftelijk vastgelegd.

Uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de schriftelijke klacht ontvangt u ofwel een inhoudelijke reactie op uw klacht dan wel een uitnodiging voor een gesprek naar aanleiding van uw klacht. Mocht u bij het indienen van de klacht al een gesprek op kantoor wensen dan kunt u dat bij de klacht aangeven, u zult dan altijd worden uitgenodigd voor een gesprek.

## **Kantoorklachtenregeling**

### **1. Begripsomschrijvingen**

#### *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.

#### *kantoorklachtenregeling*

Deze regeling, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

#### *klachtenfunctionaris*

De advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht. Indien een andere persoon door de klachtenfunctionaris wordt aangewezen, is dit altijd een advocaat.

### **2. Toepassingsbereik**

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht ten aanzien van dienstverlening tussen Romana le Roy Advocatuur als opdrachtnemer en een cliënt als opdrachtgever.

### **3. Doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om een klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klacht vast te stellen;
3. het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede behandeling van de klacht;
4. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de behandeling en de analyse van de klacht.

### **4. Informatie bij aanvang dienstverlening**

Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van Romana le Roy Advocatuur ([www.romanaleroy.nl](http://www.romanaleroy.nl)). Bij het aangaan van de opdracht wijst Romana le Roy Advocatuur u op het bestaan van deze kantoorklachtenregeling, met de mededeling dat deze regeling van toepassing is op de dienstverlening. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem.

#### **5. Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. R.G.N. le Roy, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris, dan wel een door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, stelt degene over wie geklaagd is in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een (nadere) toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris, dan wel een door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, tracht met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet in samenwerking met degene over wie is geklaagd.
4. De klachtenfunctionaris, dan wel een door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, 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, dan wel een door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de al dan niet gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt dit schriftelijk vastgesteld.

#### **6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **7. Verantwoordelijkheden en klachtenregistratie**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris, dan wel een door de klachtenfunctionaris daartoe aangewezen persoon, houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.