

## Kantoorklachtenregeling Heijink & Centen advocaten

### Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 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;
- klachtenfunctionaris* : de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen AH legal BV of Legal Kace B.V. en de cliënt(e).
2. Iedere advocaat van Heijink & Centen advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
3. Deze kantoorklachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarop de Wki - klachtenregeling van toepassing is. De Wki klachtenregeling is te vinden op:

<https://www.heijinkencenten.nl/wki-klachtenregeling>

### Artikel 3 - Doelstellingen

1. 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 clientgericht reageren op klachten;
  - 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. De betreffende advocaat wijst de cliënt(e) 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. Iedere advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan rechtbank.

**Artikel 5 - interne klachtprocedure**

1. Indien een client(e) het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar ofwel mw. mr. K.E. Centen – Mølgaard van Legal Kace B.V., ofwel mr. A. Heijink van AH legal BV, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. 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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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.