

**Klachtenregeling Advocatenkantoor Elassaiss**  
versie maart 2020

**Artikel 1. Begripsbepalingen**

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een aan Advocatenkantoor Elassaiss verbonden advocaat of de onder hun 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**

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Elassaiss en haar cliënten.
- 2.2 De aan Advocatenkantoor Elassaiss verbonden advocaten dragen zorg voor klachtenafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

**Artikel 3. Doelstellingen**

- 3.1 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. het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
  - d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op Klachten;
  - e. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling; en
  - f. klachtanalyse.

**Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening**

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaten wijzen cliënten voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop, dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 Advocatenkantoor Elassaiss heeft via de algemene voorwaarden in de overeenkomst van opdracht 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.
- 4.3 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland, tenzij dit dwingendrechtelijk niet is toegestaan. In dit laatste geval wordt de Klacht voorgelegd aan de wettelijk bevoegde rechter.

**Artikel 5. Interne klachtprocedure**

- 5.1 Indien een Klager Advocatenkantoor Elassaiss benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar mr. drs. C.L.V.M. Elassaiss-Schaap, die daarmee optreedt als Klachtenfunctionaris. Als de Klacht gaat over mr. drs. C.L.V.M. Elassaiss-Schaap, dan wordt de Klacht doorgeleid naar mr. drs. M.P. Kruitwagen-Kuijpers die in dat geval optreedt als Klachtenfunctionaris.
- 5.2 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.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de Klager 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 wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

**Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 6.1 De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd, nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

**Artikel 7. Verantwoordelijkheden**

- 7.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling 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 klachtendossier bij.

**Artikel 8. Klachtregistratie**

- 8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 De Klachtenfunctionaris treft telkens wanneer nodig maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken.