

### **KANTOORKLACHTENREGELING**

(als bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

#### **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. Met ingang van 1 februari 2015 is deze kantoorklachtenregeling van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Vink Fiscale Advocatuur en de cliënt.

2. Vink Fiscale Advocatuur 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 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 cliëntgericht 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. Vink Fiscale Advocatuur wijst de cliënt er via de algemene voorwaarden voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. Vink Fiscale Advocatuur heeft in de algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter ter verkrijging van een bindende uitspraak.

3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden desgewenst door één van de betrokken partijen voorgelegd aan de rechter.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr. J.F.M. Vink, 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.
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.
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**

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 klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in verscheidene onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 9 betalingsverplichting**

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Vastgesteld te Amsterdam op 1 februari 2018 door Mr. J.F.M. Vink Praktijk B.V.