

# M.C. van Genugten

## NOORDAS

### Klachtenregeling

#### KANTOORKLACHTENREGELING Advocatenkantoor M.C. van Genugten / Noordas.eu

##### 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;

##### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor M.C. van Genugten en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

##### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

##### Artikel 4 informatie

1. Deze kantoorklachtenregeling is via de website [www.noordas.eu](http://www.noordas.eu) openbaar gemaakt.
2. Advocatenkantoor M.C. van Genugten heeft in de overeenkomst van opdracht opgenomen dat de kantoorklachtenregeling van toepassing is en dat deze kantoorklachtenregeling op verzoek verkrijgbaar is en tevens te vinden is op de website van Advocatenkantoor M.C. van Genugten.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank

##### Artikel 5 interne klachtprocedure

# M.C. van Genugten

## NOORDAS

1. Indien een cliënt Advocatenkantoor M.C. van Genugten benadert met een klacht, dan zal mr. M.C. van Genugten de klacht zo snel mogelijk in behandeling nemen.
2. Voor zover dat nog niet is gebeurd, stelt mr. M.C. van Genugten de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. M.C. van Genugten en de klager zullen trachten samen tot een oplossing te komen
4. M.C. van Genugten handelt de klacht af binnen zes 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. M.C. van Genugten stelt de klager 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 en mr. M.C. van Genugten het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kan een tuchtrechtelijke klacht naar de Deken van het arrondissement Noord-Holland worden gestuurd en een klacht over een declaratie naar de bevoegde rechtbank. Mr. M.C. van Genugten zal deze andere wijzen van geschilbeslechting met klager bespreken.

### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. M.C. van Genugten neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 7 administratie**

1. M.C. van Genugten registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. M.C. van Genugten houdt een klachtdossier bij.
3. Jaarlijks worden klachtdossiers geanalyseerd en onderzocht hoe de dienstverlening kan worden verbeterd.