

**Kantoor-klachtenregeling mr. Marianne C. Tijsterman te Hoofddorp aan Hoofdweg 726-A**

**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 mr. Marianne C. Tijsterman en de cliënt.
2. Mr. M.C. Tijsterman 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. De advocaat wijst de cliënt voorafgaand aan het aangaan van de overeenkomst van de opdracht erop, dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Wanneer –onverhoopt- de klacht na behandeling via onderhavige klachtregeling niet is opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten te Noord-Holland. Dit wordt bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

**Artikel 5. interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. C.J. Avis, of mr. G.H.G. Reitsma-van Riel, kantoorhoudende te Hoofddorp aan Hoofdweg 726 A, handelend onder de naam Avis & Van Riel Advocaten en Mediation, die daarmee optreden als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt mr. M.C. Tijsterman in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en mr. M.C. Tijsterman in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Mr. M.C. Tijsterman 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 mr. M.C. Tijsterman 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 mr. M.C. Tijsterman het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

**Artikel 6. geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en mr. M.C. Tijsterman 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. Mr. M.C. Tijsterman 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 meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.