

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens mr. L.W. Plantenga over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde 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 mr. L.W. Plantenga en de cliënt.
2. Mr. L.W. Plantenga 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 bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. Mr. L.W. Plantenga wijst de cliënt voor het aangaan van de van de opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Mr. L.W. Plantenga heeft via de algemene voorwaarden opgenomen dat uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd zal zijn kennis te nemen van een klacht die na interne behandeling niet opgelost is.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt mr. L.W. Plantenga benadert met een klacht, zal mr. L.W. Plantenga de klacht in behandeling nemen.
2. Mr. L.W. Plantenga zal een schriftelijke toelichting geven op de klacht en zal klager ook in de gelegenheid stellen de klacht schriftelijk toe te lichten.
3. Mr. L.W. Plantenga zal trachten samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
4. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht zal mr. L.W. Plantenga de klacht afhandelen, 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. Mr. L.W. Plantenga 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. L.W. Plantenga het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Mr. L.W. Plantenga 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 verantwoordelijkheden

1. Mr. L.W. Plantenga is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Mr. L.W. Plantenga houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. Mr. L.W. Plantenga houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. L.W. Plantenga registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld ;
 - Klachten over werkwijze van/bejegening door mr. L.W. Plantenga
 - Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening.
 - Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening.
 - Klachten over de praktijkvoering in het algemeen.

Artikel 9 Preventieve actie

Na elke klacht beslist mr. L.W. Plantenga over te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.