

KLACHTENREGELING

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

'**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 uit.

'**klachtenprocedure**': de bij CMS gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

'**klachtenregeling**': dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

'**klachtenfunctionaris**': de persoon, niet zijde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.

'**klachtenregistratieformulier**': een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

2. TOEPASSINGSBEREIK

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen CMS Derks Star Busmann N.V. en de cliënt.

3. DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft als doelstellingen:

- a. het vastleggen van de procedure om klachten van cliënten binnen 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. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

4. KLACHTENFUNCTIONARIS

De afhandeling van de klacht zal namens de bestuursvoorzitter Mr. E.G. Vorst worden uitgevoerd door Mr. P.J. Soede.

5. INFORMEREN CLIËNT

Bij het accepteren van de opdracht wijst de behandelend advocaat u op de aanwezigheid van een klachtenregeling bij CMS.

6. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- 6.1 Als u het kantoor benadert met een klacht, wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld. De betrokken advocaat tracht samen met u tot een oplossing te komen, al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris.
- 6.2 De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- 6.3 Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- 6.4 Na schriftelijke ontvangst van de klacht door de betrokken advocaat of de klachtenfunctionaris moet de klacht binnen vier weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld zijn.
- 6.5 Indien de klacht is ontvangen door de klachtenfunctionaris, stelt hij binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 6.6 Bij afwijking van de termijn bedoeld in artikel 6.4 van deze regeling, wordt met redenen omkleed een mededeling gedaan aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- 6.7 De klager en degene over wie is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht in de vorm die naar het oordeel van de klachtenfunctionaris recht doet aan de omstandigheden van het geval.

7. REGISTRATIE EN NAZORG

De klachtenfunctionaris registreert, met inachtneming van de privacywetgeving, alle binnengekomen klachten, waarbij in ieder geval het onderwerp van de klacht wordt vermeld. De klachtenfunctionaris en het bestuursbureau inventariseren regelmatig het totaal van de klachten en bespreken de uitkomsten met het bestuur. Het bestuur zal aan de hand van de inventarisatie de klachten analyseren en zonodig verbeteringen doorvoeren in de organisatie.

8. KOSTEN

De klager is geen vergoeding verschuldigd over de kosten van de behandeling van de klacht.

9. GESCHILBESLECHTING

Indien de klacht niet naar uw tevredenheid kan worden opgelost, kunt u de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter.