

ARTIKEL 1 TERMEN / DEFINITIES

1. **Advocatenkantoor Verstraten:** de éénmanszaak van mw. mr. J.H.M. Verstraten, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Venlo onder nummer 52181030.
2. **Klacht:** Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van de Opdrachtgever jegens de advocaat of de onder dienst verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een Overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
3. **Klager:** De Opdrachtgever of cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
4. **Klachtenfunctionaris:** De persoon die is belast met de afhandeling van de klacht.

ARTIKEL 2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere Overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Verstraten en haar opdrachtgever(s).
2. Klachten van een schuldenaar over Advocatenkantoor Verstraten als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 13, vijfde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening.
3. Advocatenkantoor Verstraten draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

ARTIKEL 3 DOELSTELLINGEN

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van een Klager binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de klacht vast te stellen;
3. Te voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Medewerkers van Advocatenkantoor Verstraten te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van Advocatenkantoor Verstraten met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

ARTIKEL 4 INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de Opdrachtgever voor het aangaan van de Overeenkomst van opdracht erop dat Advocatenkantoor Verstraten een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op alle dienstverlening van Advocatenkantoor Verstraten.
2. Advocatenkantoor Verstraten heeft via de Algemene Voorwaarden van Advocatenkantoor Verstraten opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Een klacht zoals bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet is opgelost, wordt voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement Limburg.

ARTIKEL 5 INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Ingeval van een (vermeende) tekortkoming door Advocatenkantoor Verstraten, zal Klager dit direct, doch uiterlijk binnen drie maanden na het ontstaan ervan schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd en onderbouwd melden bij Advocatenkantoor Verstraten.
2. Indien een Klager Advocatenkantoor Verstraten benadert met een schriftelijke en met objectieve stukken onderbouwde klacht, dan wordt de klacht door Advocatenkantoor Verstraten ter behandeling doorgeleid naar mr. C.A.M.J.M. Joosten, die daarmee optreedt als Klachtenfunctionaris.
3. 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.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de Klager tot een minnelijke oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
5. De Klachtenfunctionaris handelt de klacht af uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de Klager over de afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
6. 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.
7. 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 KOSTENLOZE 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 volgens de onder artikel 5 genoemde interne klachtenprocedure.

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 van de afhandeling van de klacht.
4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij en houdt het klachtdossier in bewaring gedurende een termijn van vijf jaar na het oordeel zoals bedoeld in artikel 5, lid 5.

ARTIKEL 8 KLACHTENREGISTRATIE

1. De Klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klacht onderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De Klachtenfunctionaris brengt zo nodig tussentijds verslag uit over de afhandeling van de klacht en doet aanbevelingen ter voorkoming en van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Voor zover noodzakelijk wordt op initiatief van de Klachtenfunctionaris de verslagen en de aanbevelingen besproken en ter besluitvorming voorgelegd.