

KANTOORKLACHTENREGELING

Ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en het vastleggen van een procedure om binnen een redelijke termijn klachten van cliënten op een constructieve wijze af te handelen, stelt Kim Elema Strafrechtadvocaat, overeenkomstig artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur (Voda), deze kantoorklachtenregeling vast.

Artikel 1 | Definities

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - Klacht: een op schrift gestelde klacht van of namens cliënt tegen mr. K. Elema, of tegen een onder haar verantwoordelijkheid werkzaam persoon, over de totstandkoming en de uitvoering van de 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: cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - Klachtenfunctionaris: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht;
 - Kantoor: Kim Elema Strafrechtadvocaat.

Artikel 2 | Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met cliënt door het kantoor wordt aangegaan.
2. Kim Elema Strafrechtadvocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 | Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Overeenkomstig artikel 11 van de algemene voorwaarden van het kantoor is deze kantoorklachtenregeling via de website van het kantoor te downloaden en te raadplegen. Bij het sluiten van een overeenkomst van opdracht met het kantoor wordt cliënt door het toezenden van de algemene voorwaarden op de kantoorklachtenregeling gewezen.

Artikel 4 | Wijze van indienen van klacht

1. Indien cliënt een klacht heeft, kan hij of zijn vertegenwoordiger deze per e-mail toezenden aan het e-mailadres elema@kimelemastrafrecht.nl.
2. Indien een vertegenwoordiger van cliënt een klacht indient, voegt deze bij de klacht een ondertekende schriftelijke volmacht, waarin hij aangeeft gemachtigd te zijn namens cliënt een klacht in te dienen.

Artikel 5 | Interne oplossing

1. Cliënt en het kantoor zullen allereerst proberen onderling tot een oplossing te komen.

Artikel 6 | Klachtenprocedure

1. Komen cliënt en het kantoor er samen niet uit, dan zal de klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris. De advocaat die belast is met de afhandeling van klachten en daarmee functioneert als klachtenfunctionaris is mr. L.H. van der Grinten, advocaat te Eindhoven.
2. De klachtenfunctionaris stelt klager en degene over wie geklaagd is in de gelegenheid om een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris zal binnen een maand na ontvangst van de klacht cliënt en degene over wie geklaagd is een gemotiveerd oordeel geven over de klacht. Dat gebeurt schriftelijk. De klachtenfunctionaris kan in haar oordeel eventueel aanbevelingen doen.
4. Indien de klachtenfunctionaris niet binnen een maand een oordeel over de klacht kan geven, zal zij daarvan melding maken bij klager en bij degene over wie geklaagd is. De klachtenfunctionaris zal daarbij laten weten waarom zij niet binnen die termijn kan oordelen. Ook zal zij laten weten binnen welke termijn zij wel een oordeel kan geven.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie geklaagd is het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 7 | Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 8 | Civiele rechter

1. Indien de klacht niet tot tevredenheid van klager is afgehandeld, kan hij zijn klacht voorleggen aan de civiele rechter van de rechtbank Oost-Brabant.

Heb je een klacht of heb je vragen over deze kantoorklachtenregeling?

Neem contact op via elema@kimelemastrafrecht.nl.