



## **Klachtenregeling Struycken Advocaten i.s.m. mr Vincent Kraal**

Deze klachtenregeling heeft tot doel de procedures vast te leggen volgens welke de eventuele klachten van cliënten van Struycken Advocaten en mr Vincent Kraal (hierna: Struycken/Kraal) binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze worden afgehandeld.

Procedures rond het vaststellen van de inhoud van de klacht, de oorzaak van de klacht en het bieden van een oplossing zijn in onderstaande artikelen gevat. Wanneer na het doorlopen van de procedures niet tot een oplossing tussen advocaat en klager kan worden gekomen, wordt de Rechtbank Amsterdam aangewezen als instantie voor de beslechting van het bestaande geschil.

### **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.

klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;

klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### **2. Toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Struycken/Kraal en de cliënt.

2. Iedere advocaat van Struycken/Kraal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

1. Deze kantoorklachtenregeling is verkrijgbaar op aanvraag en gepubliceerd op onze website [www.struyckenadvocaten.nl](http://www.struyckenadvocaten.nl). De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. Struycken/Kraal heeft in de algemene voorwaarden 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam.

### **3. Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor van Struycken Advocaten dan wel Vincent Kraal benadert met een klacht, dan wordt de klacht in het eerste geval doorgeleid naar Vincent Kraal, die daarmee optreedt

als klachtenfunctionaris, in het tweede geval naar H.F.M. Struycken, in zijn hoedanigheid als klachtenfunctionaris voor cliënten van Vincent Kraal.

2. 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.

3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Voor planning en gespreksleiding kan de hulp van het secretariaat worden ingeroepen.

4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien die termijn niet toereikend is, wordt die periode eenmalig verlengd door aan klager mededeling te doen welke tijd nog nodig zal zijn om tot zorgvuldige afhandeling te komen, met de redenen waarom.

5. 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.

6. 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.

#### **4. Geheimhouding en kosteloze 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.

#### **5. Afhandeling en de registratie van klachten**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht en als zodanig aanspreekpunt voor klager en advocaat.

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 over de afhandeling van de klacht.

4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij waarin klacht, gevolgde procedures en uitkomst worden bijgehouden.

5. De klachtenfunctionarissen van Struycken/Kraal rapporteren eenmaal per jaar hun bevindingen en brengen daarbij advies uit voor de komende periode. Deze rapporten worden opgeslagen in de kantoormap waar ook de klanttevredenheidsformulieren worden bewaard.