

## **KLACHTENREGELING OOMEN ADVOCATUUR BV**

Oomen Advocatuur doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. In dat geval kunt u een beroep doen op de interne klachtenregeling van Oomen Advocatuur.

### **1. ALGEMENE BEPALINGEN**

1. In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door medewerkers van Oomen Advocatuur, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt of de wijze waarop Oomen Advocatuur gebruik maakt van de Verwerkersovereenkomst als bedoeld in haar Algemene Voorwaarden;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
- Klachtenprocedure: de binnen Oomen Advocatuur gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;
- Klachtenregeling: het onderhavige document, zijnde de schriftelijke weergave van de binnen Oomen Advocatuur gehanteerde klachtenprocedure;
- Klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde een medewerker van Oomen Advocatuur, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen;
- Klachtendossier: een intern per klacht bij te houden dossier, waarin alle documenten die met de betreffende klacht verband houden zijn opgenomen;
- Medewerker: eenieder die werkzaamheden verricht voor Oomen Advocatuur.

2. In de Algemene Voorwaarden van Oomen Advocatuur is melding gemaakt van het bestaan van de onderhavige klachtenregeling.

3. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van Oomen Advocatuur zich in de uitvoering van zijn werkzaamheden jegens hem of een ander heeft gedragen, alsmede over de door Oomen Advocatuur verstuurde declaratie, een klacht in te dienen.

4. Oomen Advocatuur draagt er zorg voor dat de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten onafhankelijk en zorgvuldig geschiedt.

### **2. INDIENING VAN EEN KLACHT**

1. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, zijnde de heer mr. H.C.J. Oomen, of, indien de klacht de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris betreft, de plaatsvervangend klachtenfunctionaris, mevrouw mr. M. Thijssen.

2. Indien de klacht niet wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris maar bij een medewerker van Oomen Advocatuur, zal de medewerker de klacht ter kennis brengen van de klachtenfunctionaris.
3. De klacht dient ten minste te bevatten:
  - a. de naam en het adres van klager;
  - b. de datum van indiening van de klacht;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt.
4. De klachtenfunctionaris bevestigt binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht.
5. Bij de ontvangstbevestiging wordt klager op de hoogte gesteld van het verloop van de klachtenprocedure.

### **3. BEHANDELING VAN EEN KLACHT**

1. Alle klachten worden geregistreerd door middel van een per klacht bij te houden klachtendossier.
2. De klacht zal worden behandeld door de klachtenfunctionaris, die de klacht registreert en classificeert.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
  - naar de wijze van indiening:
    - a. mondeling;
    - b. schriftelijk.
  - naar de aard van de klacht volgens de volgende categorieën:
    - a. klachten over de werkwijze van/bejegening door de medewerker;
    - b. klachten over de juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
    - c. klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening;
    - d. klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt klager - onder mededeling van de reden - daarvan door de klachtenfunctionaris op de hoogte gesteld.
5. Wanneer een klacht wordt ingediend, wordt de medewerker waartegen de klacht zich richt op de hoogte gesteld van de klacht.
6. De klachtenfunctionaris bepaalt of klager en degene op wie de klacht betrekking heeft worden gehoord.
7. De klachtenfunctionaris zal binnen vier weken na ontvangst de klacht afhandelen. Indien nodig kan de klachtenfunctionaris die termijn met vier weken verlengen.
8. De beslissing op de klacht wordt aan de klager meegedeeld door de klachtenfunctionaris.

### **4. ANALYSE VAN DE KLACHTEN**

1. Eenmaal per jaar analyseert de klachtenfunctionaris de klachten en wordt de analyse van de klachtgegevens door de medewerkers van Oomen Advocatuur besproken.
2. Indien nodig doet de klachtenfunctionaris voorstellen aan het bestuur van Oomen Advocatuur om de dienstverlening te verbeteren.

5. **OVERIG**

1. Voor informatie over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 augustus 2013.