

# KOCHHEIM & COPPES

advocaten en mediators

## Ontevreden over onze dienstverlening?

Kochheim & Coppes Advocaten en Mediators is de handelsnaam van twee zelfstandige advocaten en mediators die ieder voor eigen rekening en risico hun praktijk uitoefenen in een kantorencombinatie. De advocaten zullen er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van de dienstverlening door uw behandelend advocaat. Deze kantoorklachtenregeling geldt zowel voor het kantoor van mr Kochheim als voor het kantoor van mr Coppes en geeft uitleg over wat u dan kunt doen.

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie van mr. B. Kochheim-Bossink kunt u uw bezwaren voorleggen aan mr. T.M. Coppes. Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of over de declaratie van mr. T.M. Coppes kunt u uw bezwaren voorleggen aan mr. B. Kochheim-Bossink. Uw bezwaren zullen volgens de hierna beschreven interne kantoorklachtenregeling worden behandeld. Mocht het doorlopen van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat leiden dan kunt u een klacht indienen bij de Deken van de Orde van Advocaten Noord-Holland indien u meent dat de betrokken advocaat tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Overige geschillen kunt u voorleggen aan de bevoegde civiele rechter. Dat kan pas nadat u uw bezwaren eerst aan kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open wanneer het kantoor niet binnen drie maanden na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

## Interne klachtenregeling

### Artikel 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, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de behandelend advocaat die de opdracht heeft aanvaard en de cliënt die de opdracht heeft verstrekt.
2. Beide advocaten dragen afzonderlijk zorg voor klachtafhandeling volgens deze kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

# KOCHHEIM & COPPES

advocaten en mediators

3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van een klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De behandelend advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat zij een klachtenregeling hanteert die van toepassing is op de dienstverlening.
2. Beide advocaten hebben via de algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de Deken (voor tuchtrechtelijke geschillen) ter verkrijging van een bindende uitspraak en hebben dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

## Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht over de behandelend advocaat, dan wordt de klacht doorgeleid aan de klachtenfunctionaris, zijnde de andere advocaat.
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. De advocaat over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
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, degene over wie is geklaagd en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

## Artikel 6 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.

## 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 over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

# KOCHHEIM & COPPES

advocaten en mediators

## Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.