

Kantoorklachtenregeling Courtine

1: begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Courtine BV ('Courtine') over de totstandkoming of 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.

2: toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Courtine en de cliënt.
2. Mengelberg draagt als directeur zorg voor klachtafhandeling conform deze Kantoorklachtenregeling.

3: doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling Courtine heeft de volgende doelstellingen:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
- c. het behouden en verbeteren van relaties met klagers door middel van een goede klachtenbehandeling; en
- d. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

4: klachtprocedure

1. Courtine stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
2. Courtine tracht samen met de klager tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Courtine geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht zijn schriftelijke oordeel over de gegrondheid van de klacht aan de klager en doet daarbij aan de klager het aanbod om dat oordeel toe te lichten.
4. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde, kan de termijn waarbinnen een oordeel over de klacht zal worden gegeven worden verlengd, door een mededeling aan de klager met opgave van de reden(en) van de termijnverlenging en van de duur van de verlengde termijn.
5. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld, dan ondertekenen de klager en Courtine het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. Leidt de Kantoorklachtenregeling Courtine niet tot oplossing van een klacht en is (dientengevolge) sprake van een geschil, dan is de bevoegde rechter te Utrecht exclusief bevoegd om daarvan kennis te nemen.

5: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Courtine neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

6: verantwoordelijkheden

1. Courtine is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Courtine houdt de klager op de hoogte over de behandeling van de klacht.
3. Courtine houdt van de klacht een dossier bij.

7: klachtregistratie

Courtine registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp of de klachtonderwerpen.

Bussum, januari 2020

Mengelberg Advocatuur B.V., gevestigd te Naarden, kantoorhoudend aan Franse Kampweg 6 te (1406NW) Bussum en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nr. 76563030.