

Klachtenreglement

Artikel 1 – Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Klachtenreglement:	het onderhavige reglement;
Klacht:	elke uitlating van ongenoegen – mondeling dan wel schriftelijk – door de cliënt of diens vertegenwoordiger kenbaar gemaakt over de dienstverlening door VanNiekerkCieremans aan die cliënt waaronder in elk geval vallen klachten betreffende de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie;
Klager:	de cliënt die, eventueel door tussenkomst van een vertegenwoordiger een klacht uit;
Klachtenformulier:	een intern, door de klachtenfunctionaris te gebruiken, formulier ter uitvoering van de in het klachtenreglement vastgelegde procedure;
Behandelaar:	degene die in opdracht van de klachtenfunctionaris met de behandeling van een klacht belast wordt.

Artikel 2 – Doelstelling

De doelstelling van het klachtenreglement is:

1. het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties met cliënten door middel van een goede en oplossingsgerichte klachtenbehandeling;
4. alle kantoorgenoten doordringen van de noodzaak van cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van adequate behandeling en analyse van klachten;
6. het voorkomen van geschillen met cliënten die mogelijk kunnen leiden tot aansprakelijkstelling of de indiening van een tuchtrechtelijke klacht.

Artikel 3 – Bekendmaken van het klachtenreglement

Iedere kantoorgenoot wijst de cliënt op het bestaan van het klachtenreglement wanneer de cliënt een klacht jegens een of meer kantoorgenoten kenbaar gemaakt heeft danwel wanneer redelijkerwijs vermoed kan worden dat een cliënt overweegt zo'n klacht kenbaar te maken.

Artikel 4 – Klachtenfunctionaris

VanNiekerkCieremans stelt mrs. Van Niekerk en Cieremans aan als klachtenfunctionarissen.

Artikel 5 – De procedure

- 5.1 Iedere kantoorgenoot die kennisneemt van een klacht die zich voordoet in een zaak waarbij hij betrokken is, doet daarvan melding aan de klachtenfunctionaris wanneer is gebleken dat de klacht niet aanstonds in goed overleg met de cliënt wordt opgelost.
- 5.2 Na kennisneming van een klacht benoemt de klachtenfunctionaris een behandelaar. De behandelaar neemt onverwijld contact op met de kantoorgenoot of kantoorgenoten tegen wie de klacht zich richt.
- 5.3 In onderling overleg, waarbij ingeval van verschil van mening de behandelaar het laatste woord heeft, bepalen de betrokken kantoorgeno(o)t(en) en de behandelaar wie het contact opneemt en onderhoudt met de klager en op welke wijze de klacht verder met de klager zal worden besproken en afgehandeld. Vervolgens wordt tot deze klachtbehandeling en zo mogelijk afhandeling overgegaan. De klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene(n) over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Ingeval van afwijking van de termijn van een maand doet de klachtenfunctionaris daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en aan degene(n) over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- 5.4 Indien de in lid 3 van dit artikel bedoelde contacten met de klager niet zonder het treffen van nadere maatregelen tot een voor de klager bevredigende oplossing van de klacht leiden, kunnen door de behandelaar of de betrokken kantoorgeno(o)t(en), maar in dit geval altijd na verkregen goedkeuring van de behandelaar maatregelen worden genomen om de klacht op te lossen, zoals:
- a. het overdragen van de zaak aan één of meer andere kantoorgenoten;
 - b. het verder doen behandelen van de zaak onder supervisie van een andere kantoorgenoot.
- 5.5 Ter vermijding van misverstand wordt vastgelegd dat het hier om voorbeelden van maatregelen gaat en dat ook andere maatregelen getroffen kunnen worden. De maatregelen kunnen geen erkenning van aansprakelijkheid inhouden en dus ook niet de betaling van schadevergoeding; daartoe is steeds de toestemming van de partners vereist. Matiging van de declaratie kan geschieden volgens de daarvoor gebruikelijke procedure.
- 5.6 Door of onder toezicht van de behandelaar worden met de klager gemaakte afspraken zorgvuldig schriftelijk vastgelegd, ongeacht of de klacht tot tevredenheid van de klager wordt opgelost.
- 5.7 Indien de verwachting gerechtvaardigd is dat een klacht kan leiden tot financieel nadeel van de klager en dat VanNiekerkCieremans daarvoor aansprakelijk zou kunnen zijn, informeert de behandelaar de partners.
- 5.8 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 5.9 Indien de klacht na behandeling niet is opgelost, is de Rechtbank Rotterdam bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

Artikel 6 – Diverse bepalingen

- 6.1 Iedere bij een klacht betrokken kantoorgenoot is zelf verantwoordelijk voor een goede behandeling van de klacht, overeenkomstig de bepalingen van dit klachtenreglement. De behandelaar draagt de overkoepelende verantwoordelijkheid voor de behandeling van de

klacht en de tenuitvoerlegging van dit reglement. De behandelaar is verantwoordelijk voor het tot stand komen van en de tenuitvoerlegging van afspraken die, indien mogelijk, met de klager gemaakt worden.

- 6.2 Iedere kantorgenoot is gehouden om aan de klachtenfunctionaris c.q. de behandelaar volledige medewerking te verlenen bij de behandeling van een klacht, ongeacht tegen wie deze is gericht. Alle door de behandelaar gevraagde informatie dient onverwijld en volledig verschaft te worden.
- 6.3 Een kantorgenoot die bij een klacht betrokken is onthoudt zich van het communiceren over de klacht en de behandeling daarvan met de klager in welke vorm ook zolang niet over inhoud en wijze van communicatie overleg gepleegd is met de behandelaar en vervolgens alleen overeenkomstig de met de behandelaar gemaakte afspraken.

Artikel 7 – Toepasselijkheid; beroepsregels

Dit klachtenreglement is toepasselijk op alle werkzame kantorgenoten, met inachtneming van alle beroeps- en gedragsregels die voor hen toepasselijk zijn.

Rotterdam, 1 juli 2015