



KLACHTENREGELING

Artikel 1 - Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *Advocatenkantoor*: Red Eagle Law, gevestigd te Kea Boumanstraat 26B, 1095 MA Amsterdam.
2. *Klachtenfunctionaris*: Bernard Sap, de advocaat werkzaam bij Red Eagle Law en belast met de afhandeling van klachten.
3. *Klacht*: Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door Red Eagle Law.
4. *Klager*: De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.
5. *Klachtenprocedure*: De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.
6. *Klachtenregeling*: Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Artikel 2 - Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- Medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 3 - Informeren van de cliënt

De advocaat, Bernard Sap:

- Wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.
- Deelt de cliënt mee dat de mogelijkheid bestaat om onoplosbare problemen voor te leggen aan de rechtbank Amsterdam.

Artikel 4 - De interne klachtenprocedure

- Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, dient de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
- Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.
- De beslissing op de klacht wordt zo snel mogelijk aan de cliënt medegedeeld.
- Wanneer in het contact met de cliënt de klacht toch niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, wordt de kwestie voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

Artikel 5 - Registratie en classificatie van de klacht

- Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.

- De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- De klacht wordt geclassificeerd:
 - Naar wijze van indiening als (A) mondeling of (B) schriftelijk
 - Naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. Klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
 - II. Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. Klachten over praktijkvoering in het algemeen
- Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekent de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

Artikel 6 - Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht(en).
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
- De klacht dient binnen vier (4) weken schriftelijk door het kantoor afgehandeld te zijn.
- De klachtenfunctionaris zorgt voor een reactie naar de klager.
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.
- De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 - Analyse van de klachten

- De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van klachten periodiek verslag uit.
- De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
- De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Artikel 8 - Intern bespreken

- Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken in het geval meerdere personen werkzaam zijn op het kantoor.
- Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

Artikel 9 - Preventieve actie

- Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over de te nemen preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
- De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de kantoorvergadering.

U kunt uw klacht per e-mail indienen (b.j.g.sap@redeaglelaw.nl) ter attentie van Bernard Sap.