

## **Kantoorklachtenregeling Van Es Strafrechtadvocatuur B.V.**

Gelet op de artikelen 6.28, 6.29, 6.30 en 7.4, tweede lid onder e, van de Verordening op de advocatuur, stelt Van Es Strafrechtadvocatuur B.V. ten behoeve van haar praktijkvoering en kwaliteit van haar dienstverlening de volgende kantoorklachtenregeling vast.

### **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 Van Es Strafrechtadvocatuur B.V. en de cliënt.
2. De klachtfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a) het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op
- b) een constructieve wijze af te handelen;
- c) het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- d) behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- e) medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- f) verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en
- g) klachtanalyse.

### **Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt en staat op de website van Van Es Strafrechtadvocatuur B.V..
2. Bij het sluiten van een overeenkomst van opdracht met Van Es Strafrechtadvocatuur B.V. wordt een cliënt door het verstrekken van die algemene voorwaarden op deze klachtregeling gewezen.
3. Van Es Strafrechtadvocatuur B.v. heeft in de overeenkomst van opdracht via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

### **Artikel 5 De klachtenfunctionaris**

Mr. B.F. van Es, advocaat te Oegstgeest is als externe klachtfunctionaris belast met de afhandeling van klachten gericht tegen Van Es Strafrechtadvocatuur B.V.

### **Artikel 6 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. B.F. van Es.

2. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. Degene 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, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 7 Wijze van indienen van een klacht**

1. Een klacht wordt ingediend door deze per post toe te zenden aan Van Es Strafrechtadvocatuur B.V., Willemsplein 2, 5211 AK 's-Hertogenbosch of per e-mail via [info@vanes-strafrechtadvocatuur.nl](mailto:info@vanes-strafrechtadvocatuur.nl). Hiertoe kan gebruik worden gemaakt van dit klachtenformulier. De klacht zal vervolgens zo spoedig mogelijk worden doorgeleid naar de klachtfunctionaris.
2. Indien een vertegenwoordiger van een cliënt een klacht indient, voegt deze bij de klacht de ondertekende schriftelijke volmacht tot het indienen van de klacht als pdf-bestand ingeval van indiening per e-mail en als afzonderlijk schriftelijk stuk ingeval van indiening per post. Indien de vertegenwoordiger advocaat is, kan deze volstaan met schriftelijk te verklaren dat hij door de cliënt bepaaldelijk is gevolmachtigd tot het indienen van de klacht.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

De klachtenfunctionaris registreert:

- a) De datum waarop de klacht door Van Es Strafrechtadvocatuur B.V. werd ontvangen;
- b) De datum waarop de klacht werd ontvangen door de klachtfunctionaris;
- c) De naam en de contactgegevens van de klager;
- d) De naam van de beklaagde;
- e) Het dossiernummer van klagers strafzaak;
- f) Het onderwerp van de klacht.

#### **Artikel 9 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 10 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.

#### **Artikel 11 Geschillenbeslechting**

Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.