

WALDEN GRENE

Kantoorklachtenregeling Walden Grene

1. In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:
 - cliënt: iedere cliënt van Walden Grene;
 - klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens Walden Grene 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;
 - klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;
 - klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
 - Walden Grene: de maatschap Walden Grene, gevestigd te (1018 NC) Amsterdam, aan de Oostenburgergracht 75, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 80095283.
2. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Walden Grene en de cliënt.
3. Walden Grene draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
4. Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:
 - a. vast te leggen wat de procedure is om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
 - b. vast te leggen wat de procedure is om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
 - c. bestaande relaties met cliënten te behouden en te verbeteren door middel van goede klachtenbehandeling;
 - d. medewerkers van Walden Grene te trainen in cliëntgericht reageren op klachten; en
 - e. de kwaliteit van de dienstverlening van Walden Grene te verbeteren met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.
5. Indien een cliënt Walden Grene benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mw. mr. B. Brouwer, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op mr. Brouwer, zal de heer mr. B.M. van Werven als klachtenfunctionaris optreden.
6. 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.

WALDEN GRENE

Pagina 2/2

7. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
 8. 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.
 9. 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.
 10. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
 11. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
 12. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
 13. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
 14. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
 15. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
 16. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
 17. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld. 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. De verslagen en de aanbevelingen worden minimaal eenmaal per jaar op het kantoor van Walden Grene besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
 18. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost kunnen uitsluitend aan de rechter te Amsterdam worden voorgelegd.
-