

A. Nederlands

Kantoorklachtenregeling Moustaine Advocatuur

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 mr. I.E. Moustaine en de cliënt.
2. mr. I.E. Moustaine/Moustaine Advocatuur 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 een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. Ik wijs de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ik een kantoorklachtenregeling hanteer en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Ik heb in de overeenkomst van opdracht 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 heb dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

Artikel 5 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. I.E. Moustaine, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 6 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 7 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. 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.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.

B. ENGLISH

Office complaints procedure Moustaine Advocatuur

Article 1 definitions

In this office complaints procedure, the following definitions apply:

- complaint: any written expression of dissatisfaction from or on behalf of the client towards the lawyer or the persons working under his responsibility about the formation and performance of an assignment agreement, the quality of the service or the amount of the invoice, not being a complaint as referred to in paragraph 4 of the Advocates Act;
- complainant: the client or his representative who makes a complaint known;
- complaints officer: the lawyer charged with handling the complaint;

Article 2 scope of application

1. This office complaints procedure applies to every assignment agreement between Mr. I.E. Moustaine and the client.
2. Mr. I.E. Moustaine/Moustaine Advocatuur is responsible for handling complaints in accordance with the office complaints procedure.

Article 3 Objectives

This office complaints procedure aims to:

- a. laying down a procedure for handling customer complaints in a constructive manner within a reasonable period of time;
- b. establishing a procedure to determine the causes of customer complaints;
- c. maintaining and improving existing relationships through proper complaint handling;
- d. train employees in responding to complaints in a client-oriented manner;
- e. improving the quality of the service with the aid of complaint handling and complaint analysis.

Article 4 information at the start of services

1. This office complaints procedure has been made public. Before entering into the assignment agreement, I point out to the client that I use an office complaints procedure and that this applies to the services.
2. I have included in the assignment agreement to which independent party or body a complaint that has not been resolved after handling can be submitted in order to obtain a binding decision and have made this known in the assignment confirmation.
3. Complaints, as referred to in Article 1 of this office complaints procedure, that have not been resolved after handling will be submitted to the Amsterdam District Court.

Article 5 confidentiality and free complaint handling

1. If a client approaches the office with a complaint, the complaint will be forwarded to Mr. I.E. Moustaine, who thus acts as a complaints officer.
2. The complainant does not owe any compensation for the costs of handling the complaint.

Article 6 responsibilities

1. The complaints officer is responsible for the timely handling of the complaint.
2. The person against whom the complaint has been made will keep the complaints officer informed about any contact and a possible solution.
3. The complaints officer will keep the complainant informed about the handling of the complaint.
4. The complaints officer keeps the complaint file up to date.

Article 7 complaint registration

1. The complaints officer registers the complaint, including the subject of the complaint.
2. A complaint can be divided into several subjects.
3. The complaints officer periodically reports on the handling of complaints and makes recommendations to prevent new complaints, as well as to improve procedures.
4. At least once a year, the reports and recommendations are discussed at the office and submitted for decision-making.

If applicable, the complaint will also be reported to the relevant liability insurer.