

## **Kantoorklachtenregeling De Horst | Scheidingsadvocaten en Mediators**

### **1. Samenvatting van de regeling**

De Horst | Scheidingsadvocaten en Mediators, tevens handelend onder de naam De Horst Mediation, hierna te noemen “De Horst”, streeft naar een goede verstandhouding met de cliënt, waarbij onderling vertrouwen van essentieel belang is.

Wanneer een cliënt hierover onverhoopt niet tevreden is, dan veronderstellen wij dat de cliënt dit binnen een maand nadat deze ontevredenheid ontstaat bij zijn/haar advocaat-scheidingsmediator ter sprake brengt.

In goed onderling overleg wordt dan getracht tot een oplossing te komen.

Als het op deze wijze niet lukt overeenstemming te bereiken, kan de cliënt op grond van deze klachtenregeling een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van De Horst.

### **2. Begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat-scheidingsmediator 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-scheidingsmediator die is belast met de afhandeling van de klacht.

### **3. Toepassingsbereik**

- a. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat-scheidingsmediator en de cliënt.
- b. Iedere advocaat-scheidingsmediator draagt in eerste instantie zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling. Eerst wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kan de cliënt zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

### **4. 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **5. Informatie bij aanvang dienstverlening**

- a. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de websites van De Horst. De advocaat-scheidingsmediator wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop, dat De Horst een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

- b. Klachten als bedoeld in artikel 2 van deze kantoorklachtenregeling, die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten Midden-Nederland te Utrecht.  
Wanneer het een mediation betreft, kan men zich wenden tot de secretaris van de specialisatievereniging van Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS), postbus 65707, 2506 EA Den Haag.
  - c. De rechtsverhouding tussen enerzijds de cliënt en anderzijds de advocaat-scheidingsmediator wordt beheerst door het Nederlands recht. Geschillen kunnen uiteindelijk worden beslecht door de bevoegde rechter.
6. Interne klachtprocedure
- a. Indien een cliënt niet tevreden is over de klachtafhandeling van de eigen advocaat mediator kan deze De Horst met een klacht benaderen. De klacht wordt doorgeleid naar de kantoorgenoot van de eigen advocaat-mediator die als klachtenfunctionaris optreedt.
  - b. 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.
  - c. Onder begeleiding van de klachtenfunctionaris tracht degene over wie is geklaagd samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
  - d. 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.
  - e. 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.
  - f. 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.
7. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling
- a. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
  - b. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
8. Verantwoordelijkheden
- a. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
  - b. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
  - c. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
  - d. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

9. Klachtregistratie

- a. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- b. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- c. 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.
- d. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en aanbevelingen op ons kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.