



Kantoorklachtenregeling Winters Mediation, mr. drs. Gudrun Winters

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

Kantoor

Winters Mediation gevestigd te Lelystad aan de Schans 19 09 en ondermeer kantoorhoudende te Joppe aan het Spoorpad 1.

Advocaat / mediator

De bij Winters Mediation werkzame advocaat en/of mediator over wier of wiens handelen of nalaten de klacht gaat.

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, door of namens de cliënt schriftelijk of per e-mail gedane uitlating van ongenoegen betreffende de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening door de advocaat/mediator, dan wel een onder de verantwoordelijkheid van de advocaat/mediator werkzame persoon, en/of een schriftelijke of per e-mail gedane uitlating van ongenoegen over de hoogte van een declaratie.

Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

Klachtenfunctionaris

De advocaat/mediator die belast is met de behandeling van de klacht, zijnde mevrouw mr. F.A. Hendrikse-Voogt, gevestigd aan de Marspoortstraat 24 te Zutphen.

Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Winters Mediation en de cliënt.

Iedere medewerker van Winters Mediation draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Indiening van een klacht dient plaats te vinden binnen 3 maanden nadat de klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven, op straffe van verval van recht.



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 op de website van het kantoor. De advocaat/mediator wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Winters Mediation heeft in 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. F.A. Hendrikse-Voogt, advocaat te Zutphen (gevestigd aan de Marspoortstraat 24 te Zutphen, telefoonnummer 06 476 57 212 en mailadres hendrikse@familymatters.nl), die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. 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.
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.
7. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de klager wordt afgehandeld staat het de klager vrij om een klacht in te dienen bij de deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement waar de advocaat/mediator, tegen wie de klacht is gericht, werkzaam is. In geval het mediationwerkzaamheden betreft dient de klacht te worden ingediend bij het bestuur van de vereniging van Familierecht Advocaten Scheidingsmediators (vFAS).



Artikel 6 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 7 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 8 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.