



---

**SELMA KARA**  
ADVOCATUUR

---

## **KLACHTENREGLEMENT**

### **ARTIKEL 1 - BEGRIPSBEPALINGEN**

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of 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.

#### **Klachtenprocedure**

De door Selma Kara Advocaat gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.

#### **Klachtenreglement**

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

#### **Klachtenfunctionaris**

De advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht: mr. S. Kara.

#### **Klachtenregistratieformulier**

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

### **ARTIKEL 2 - TOEPASSINGSBEREIK**

1. Dit klachtenreglement is van toepassing op klachten over de kwaliteit over dienstverlening of de hoogte van de declaratie van of namens de cliënt jegens Selma Kara Advocaat.
2. Selma Kara Advocaat draagt zorg voor klachtenafhandeling conform het klachtenreglement.



### **ARTIKEL 3 - DOELSTELLINGEN**

De doelstellingen van het klachtenreglement zijn:

1. het op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen een redelijk termijn;
2. het opsporen van de oorzaak van klachten van cliënten;
3. het behouden van goede relaties met cliënten;
4. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **ARTIKEL 4 - INFORMEREN VAN DE CLIËNT**

Dit klachtenreglement is openbaar gemaakt. Mr. S. Kara wijst de cliënt bij het eerste gesprek erop dat het kantoor een klachtenreglement hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

### **ARTIKEL 5 - DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, treedt advocaat mr. S. Kara zelf op als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van het onderhavige klachtenreglement.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
6. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris (degene over wie is geklaagd) het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
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.



---

**SELMA KARA**  
ADVOCATUUR

---

#### **ARTIKEL 6 - GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTBEHANDELING**

1. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **ARTIKEL 7 - REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd:
  - naar wijze van indiening als:
    - mondeling;
    - schriftelijk;
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
    - klachten over de werkwijze van/bejegening door de advocaat;
    - klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
    - klachten over financiële aspecten van de dienstverlening;
    - klachten over praktijkvoering in het algemeen.
4. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld wordt dit op het formulier vermeld.

#### **ARTIKEL 8 - VERANTWOORDELIJKHEDEN**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.



3. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang in het overleg met de cliënt over de klacht.
4. De klachtenfunctionaris ziet erop toe, dat de klacht binnen 4 weken is afgehandeld.
5. De klachtenfunctionaris geeft de cliënt schriftelijk bericht over de wijze waarop de klacht is afgehandeld c.q. beoordeeld.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

#### **ARTIKEL 9 - ANALYSE VAN DE KLACHTEN**

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van een klacht verslag uit aan Selma Kara Advocatuur.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse.
4. De klachtenfunctionaris doet als naar haar mening daartoe aanleiding bestaat aan Selma Kara Advocatuur aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

#### **ARTIKEL 10 - PREVENTIE**

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist mr. S. Kara over het nemen van preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en over de wijze waarop deze maatregelen en de aanleiding daarvoor binnen kantoor bekend worden gemaakt.

Voor meer informatie over het klachtenreglement kunt u contact opnemen met mr. S. Kara, klachtenfunctionaris.