

# KLACHTENREGELING

## Kasdiran Juristen

1 januari 2023

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten gedaan en aangegaan door Stichting Kasdiran Juristen als in het handelsregister ingeschreven onder nummer 76969932. Bij strijdigheid tussen de opdrachtbevestiging en deze klachtenregeling prevaleert de opdrachtbevestiging.

---

### *Artikel 1: Begripsbepalingen*

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

*Opdrachtnemer*: Stichting Kasdiran Juristen als in het handelsregister ingeschreven onder nummer 76969932.

*Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer verzoekt of heeft verzocht werkzaamheden te verrichten.

*Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van opdrachtgever jegens opdrachtnemer over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de factuur.

*Klager*: de opdrachtgever die een klacht kenbaar maakt.

*Klachtenfunctionaris*: degene die is belast met de afhandeling van de klacht.

### *Artikel 2: Toepasselijkheid*

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Iedere jurist van opdrachtnemer draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### *Artikel 3: Doelstellingen*

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgevers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgevers vast te stellen.
- Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
- Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### *Artikel 4: Informatie bij aanvang dienstverlening*

In de algemene voorwaarden is opdrachtgever gewezen op zowel het bestaan als de toepasselijkheid van deze klachtenregeling. De klachtenregeling is op de website van opdrachtnemer ([www.kasdiran.com](http://www.kasdiran.com)) gepubliceerd en wordt op verzoek en bij de indiening van een klacht aan de klager toegezonden.

### *Artikel 5: Klachtplicht*

Opdrachtgever dient klachten aan opdrachtnemer schriftelijk te melden binnen 14 dagen, nadat opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Na deze termijn kan opdrachtgever op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen.

### *Artikel 6: Interne klachtprocedure*

- 6.1 Een ontvangen klacht wordt doorgeleid naar het bestuur, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 6.2 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.
- 6.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 6.4 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.
- 6.5 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.

6.6 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.

*Artikel 7: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling*

De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

*Artikel 8: Verantwoordelijkheden*

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. Hij houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt het klachtdossier bij. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

*Artikel 9: Klachtregistratie*

De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp. 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.