



## Kantoorklachtenregeling Good Law

### 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. Indien de klacht is gericht tegen deze advocaat, zal de oudste medewerker van kantoor, niet zijnde de betreffende advocaat, als tijdelijke klachtenfunctionaris functioneren;
- *Opdracht*: daadwerkelijke opdracht van klager aan het kantoor tot het verlenen van een of meer juridische diensten.

### Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen het kantoor en cliënt.
2. De cliënt wordt verzocht een klacht eerst voor te leggen aan de behandelend advocaat. Indien dit niet leidt tot een oplossing, zal de klachtenfunctionaris zorg dragen voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 – Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

### Artikel 4 – Informatie bij de aanvang van de dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat 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. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend of per email, voorzien van een motivering en bewijsstukken.

### **Artikel 5 – Burgerlijke rechter als partijen er niet uit komen**

Indien de interne behandeling van de klacht niet tot een oplossing naar tevredenheid heeft geleid, heeft de cliënt de bevoegdheid om de klacht voor te leggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

### **Artikel 6 – Interne klachtprocedure**

1. Indien de cliënt binnen drie maanden na het ontstaan van de klacht het kantoor benadert met een klacht, dan wordt deze klacht in eerste instantie doorgeleid naar de behandelend advocaat. Indien de cliënt en de behandelend advocaat geen oplossing van de klacht vinden, zal de kantoorfunctionaris de behandeling van de klacht overnemen conform de klachtprocedure.
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 te 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. Een klacht kan tot de volgende oordelen leiden: gegrond, deels gegrond of ongegrond.

### **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;
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
- De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.



## **Artikel 9 – Klachtregistratie**

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

Mei 2020