



Kantoorklachtenregeling Lawyers Alliance

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *advocaat*: de Advocaat zoals bedoeld in de Algemene Voorwaarden van Lawyers Alliance;
- *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, thans mr. G.T.A.J. Vijftigschild en plaatsvervangend klachtenfunctionaris mr. Ch.P.A.Th. van Goethem;

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen een advocaat en de cliënt.
2. Iedere advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Artikel 4 informatie bij aanvang 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. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de in de overeenkomst van opdracht overeengekomen instantie. Indien de Algemene Voorwaarden van Lawyers Alliance van toepassing zijn op de overeenkomst van opdracht is dit de rechter te Amsterdam.

Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht eerst behandeld door de advocaat tenzij cliënt verzoekt om directe doorgeleiding van de klacht naar de klachtenfunctionaris. Indien niet binnen vier (4) weken een oplossing voor de klacht wordt gevonden, wordt de klacht alsnog doorgeleid naar de klachtenfunctionaris tenzij cliënt en advocaat een langere termijn voor het vinden van een oplossing overeenkomen.

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 (4) weken nadat de klacht aan hem is doorgeleid 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.

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 in een klachtenregistratieformulier.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt tenminste eenmaal per jaar verslag uit over alle in de voorafgaande periode ontvangen klachten en de afhandeling daarvan. Voor zover noodzakelijk doet de klachtenfunctionaris hierbij tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.