

#RECHT advocaten

KLACHTENREGELING #RECHT ADVOCATEN

Artikel 1 - Begrippen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- #RECHT advocaten:** alle - onder de handelsnaam #RECHT advocaten werkende - zelfstandige advocaten(kantoren) gezamenlijk;
- advocaat:** een zelfstandig - onder de handelsnaam #RECHT advocaten - werkende advocaat, al dan niet door tussenkomst van een praktijkvennootschap, dan wel een advocaat werkzaam bij een - onder de handelsnaam #RECHT advocaten - opererend advocatenkantoor;
- klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt ten aanzien van de advocaat of de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen over:
- i) de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht;
 - ii) de kwaliteit van de dienstverlening; of
 - iii) 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.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

- 2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
- 2.2 De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 - Doelstellingen

Deze klachtenregeling 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

- 4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van #RECHT advocaten. In ieder geval in de van toepassing zijnde algemene voorwaarden wordt ook expliciet melding gemaakt van deze regeling en de vindplaats daarvan.
- 4.2 Een klacht die na het doorlopen van deze klachtprocedure niet is opgelost, wordt voorgelegd aan de rechtbank zoals bepaald in de algemene voorwaarden.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt de advocaat of diens kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat binnen #RECHT advocaten die op dat moment daartoe is aangesteld en als zodanig op de website www.hashtag-recht.nl is benoemd. Laatstgenoemde advocaat treedt daarmee op als klachtenfunctionaris. Indien een klacht wordt ingediend over de advocaat die op dat moment is aangesteld als klachtenfunctionaris, wordt die klacht behandeld door een andere binnen #RECHT advocaten aan te stellen advocaat die voor die klacht dan zal functioneren als klachtenfunctionaris.
- 5.2 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.
- 5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4 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.
- 5.5 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.
- 5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld tekenen de klager, de klachtfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 7 - Verantwoordelijkheden

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

Artikel 8 - Klachtregistratie

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 De klachtfunctionaris brengt periodiek - en daar waar mogelijk geanonimiseerd - verslag uit binnen #RECHT advocaten over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.