



## Interne klachtenregeling Douwes De Jonge Advocaten

### **Artikel 1 - begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling (hierna: klachtenregeling) 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;

### **Artikel 2 - toepassingsbereik**

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Douwes De Jonge Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Douwes De Jonge Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

### **Artikel 3 - doelstellingen**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een 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 cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 - informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze klachtenregeling 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. Douwes De Jonge Advocaten heeft in de overeenkomst van opdracht en de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht, die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

#### **Artikel 5 - interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar één van de partners, die één van de aan het kantoor verbonden advocaten zullen verzoeken voor deze klacht op te treden als klachtenfunctionaris.
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 streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst af te wikkelen 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 op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

#### **Artikel 6 - geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding jegens derden in acht. De geheimhouding strekt er echter niet toe dat partijen – mocht de klacht niet kunnen worden opgelost door de klachtenfunctionaris – beperkt worden hun klacht, eis of verweer aan eerdergenoemde onafhankelijke partij of instantie voor te leggen ter verkrijging van een bindende uitspraak.
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. De advocaat over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de cliënt 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.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.