

## Interne kantoorklachtenregeling De Groot advocatuur

### **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;

de advocaat: mr. M.J. de Groot, advocaat, die belast is met de afhandeling van de klacht;

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen De Groot advocatuur en de cliënt.
2. De Groot advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

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

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De Groot advocatuur 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. De Groot advocatuur heeft in de overeenkomst van opdracht 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 kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Mr. M.J. de Groot is vanaf 1 november 2016 benoemd tot commissielid van de Geschillencommissie Advocatuur. Gedurende de periode van deze benoeming zullen geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost te worden voorgelegd aan de (kanton)rechter van Rechtbank Midden-Nederland.

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

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht afgehandeld door de advocaat, mr. M.J. de Groot.
2. De advocaat stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht en zal vervolgens zelf reageren op de klacht en trachten tot een oplossing te komen met de klager.
3. De advocaat 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.
4. De advocaat stelt de klager schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen voor de advocaat.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

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

1. De advocaat neemt 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 advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De advocaat houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De advocaat registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. De advocaat treft, indien van toepassing, de benodigde maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Deze interne kantoorklachtenregeling is in overeenstemming met de voorschriften van de Nederlandse Orde van Advocaten.