

## Kantoorklachtenreglement Alderse Baas advocaten

Kantoorhandboek » Kantoorklachtenregeling

### 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;
- \* *cliënt* : hij of zij die met Alderse Baas advocaten BV en/of met een van de voor Alderse Baas advocaten BV werkzame advocaten een overeenkomst van opdracht strekkend tot het verlenen van juridische diensten is aangegaan;
- \* *klachtenfunctionaris* : de advocaat, verbonden aan Alderse Baas advocaten BV, die is belast met de afhandeling van de klacht.

### Artikel 2 - toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Alderse Baas advocaten BV en de cliënt, en op iedere overeenkomst van opdracht tussen advoca(a)t(en) verbonden aan en werkzaam voor Alderse Baas advocaten BV te Joure en de cliënt, welek opdracht strekt tot verlenen van juridische dienst(en).
- 2.2 Klachtbehandeling vindt plaats conform deze kantoorklachtenregeling.
- 2.3 Deze kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

### Artikel 3 – doelstellingen

- 3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft ten doel:
  - a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op 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 een goede klachtenbehandeling;
  - d. medewerkers te trainen in clientgericht reageren op klachten;
  - e. verbetering van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Artikel 4 - klachtprocedure

- 4.1 In iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaten, werkzaam voor Alderse Baas advocaten BV of tussen Alderse Baas advocaten BV en de cliënt wordt aangewezen welke advocaat als behandelaar van klachten optreedt. Deze advocaat is belast met de behandeling van de klacht en functioneert daarmee als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is eveneens als advocaat werkzaam ten kantore van Alderse Baas advocaten.
- 4.2 Indien en zodra bij een advocaat, werkzaam voor Alderse Baas advocaten BV, of bij Alderse Baas advocaten BV een klacht wordt ingediend, wordt de verantwoordelijk klachtenfunctionaris daarvan door de zorg van de betrokken advocaat/door Alderse Baas advocaten BV op de hoogte gesteld.
- 4.3 De klachtenfunctionaris kan de klager, indien door hem gewenst, in de gelegenheid stellen een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven onder vermelding/verwijzing naar relevante stukken.
- 4.4 Indien de klacht voldoende duidelijk en voldoende schriftelijk is toegelicht (zulks naar het oordeel van de klachtenfunctionaris) stelt de klachtenfunctionaris de advocaat over wiens handelen of nalaten wordt geklaagd in de gelegenheid binnen twee weken een schriftelijke reactie bij hem/haar in dienen.
- 4.5 Binnen twee weken na ontvangst van de in het vorig artikellid bedoelde schriftelijke reactie vindt een mondelinge behandeling plaats waartoe zowel klager als de betrokken advocaat door de klachtenfunctionaris wordt uitgenodigd.
- 4.6 Zo mogelijk binnen een maand na ontvangst van de klacht zal de klachtenfunctionaris de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 4.7 De klachtenfunctionaris beoogt primair na te gaan of een minnelijke schikking mogelijk is.
- 4.8 De klachtenfunctionaris zal, bij afwijking van de termijn bedoeld in artikel 4.6 daarvan met redenen omkleed mededeling doen aan klager en aan degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- 4.9 Klager is geen vergoeding aan Alderse Baas advocaten BV verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 4.10 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, dan tekenen klager, klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
- 4.11 Indien de klachtbehandeling niet leidt tot oplossing van de klacht kan de klacht worden vervolgd conform art 5.2; klager wordt op deze mogelijkheid gewezen door de klachtfunctionaris onverminderd het feit dat dit reeds bij de opdrachtbevestiging is kenbaar gemaakt.

## Artikel 5 - doelstellingen

### Informatie bij aanvang dienstverlening

- 5.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door middel van publicatie op de website van Alderse Baas advocaten BV. De cliënt wordt voorafgaand aan het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop gewezen dat de kantoorklachtenregeling door het kantoor en door de voor het kantoor Alderse Baas advocaten BV werkzame advocaten wordt gehanteerd en dat deze van toepassing is op de overeenkomst van opdracht.
- 5.2 Een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd bij de Deken van de Orde van Advocaten, arrondissement Noord-Nederland, kantoorhoudende te Groningen, waar het betreft klachten over handelen of nalaten ter zake waarvan de advocaat aan tuchtrecht is onderworpen. Klachten van civiel rechtelijke aard kunnen aanhangig worden gemaakt bij de burgerlijke rechter ter verkrijging van een bindende uitspraak.

## Artikel 6 - geheimhouding

- 6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

## 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 klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8.4 Minimaal eens per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Alderse Baas advocaten BV d.d. 30 mei 2024

W.g.

J.H. van der Meulen

J.A.M. Bijholt

W.M. Sturms