

## **Kantoorklachtenregeling Leeway Advocaten**

### **Artikel 1 - Begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- "klacht": iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of die 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;
- "Leeway Advocaten": Leeway B.V.
- "klachtenfunctionaris": de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht

### **Artikel 2 - Toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Leeway Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Leeway Advocaten draagt zorg voor de klachtenafhandeling conform deze 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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

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

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van de opdracht erop dat Leeway Advocaten een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan rechtbank.

### **Artikel 5 - Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt Leeway Advocaten benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Michiel Odink die daarmee optreedt 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 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. Wanneer de klacht is gericht tegen de klachtenfunctionaris in zijn hoedanigheid van advocaat, benoemt het bestuur van Leeway Advocaten een vervanger die deze specifieke klacht als tijdelijke klachtenfunctionaris zal afhandelen.

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

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De cliënt 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 zijn of haar contact met de cliënt en over een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Amsterdam, 31 mei 2018

\* \* \*