

## KANTOORKLACHTENREGELING CLAESSENS LEGAL

Bij Claessens Legal staan de tevredenheid van onze cliënten en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening hoog in het vaandel. Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over onze dienstverlening of over een declaratie die u van ons heeft ontvangen, verzoeken wij u ons op de hoogte te stellen van uw klacht. Overeenkomstig de procedure zoals vastgelegd in deze kantoorklachtenregeling zullen wij uw klacht in behandeling nemen en ernaar streven uw klacht binnen een redelijke termijn op te lossen.

### 1. Definities

Advocaat:	de aan Claessens Legal verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de desbetreffende advocaat;
Cliënt:	de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Claessens Legal;
Claessens Legal:	de besloten vennootschap geregistreerd in het Nederlandse handelsregister onder het nummer 85503673;
Kantoorklachtenregeling:	deze kantoorklachtenregeling waarin de procedure voor behandeling van Klachten van Cliënten is vastgelegd;
Klacht:	iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over (i) de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht tussen Claessens Legal en Cliënt, (ii) de kwaliteit van de dienstverlening en/of (iii) de hoogte van de aan de Cliënt verzonden declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in artikel 4 van de Advocatenwet;
Klachtenfunctionaris:	mr. M.E.J. Claessens, de door Claessens Legal aangewezen advocaat die belast is met de behandeling van de Klacht; en
Klager:	de Cliënt of diens vertegenwoordiger die een Klacht heeft kenbaar gemaakt.

### 2. Toepassingsbereik

- 2.1 De Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Claessens Legal en de Cliënt.

- 2.2 Iedere advocaat van Claessens Legal draagt zorgt voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### **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 klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **4. Informatie bij aanvang dienstverlening**

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op [www.claessenslegal.nl](http://www.claessenslegal.nl). Claessens Legal wijst de Cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Claessens Legal een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

### **5. Klachtprocedure**

- 5.1 Indien een Cliënt Claessens Legal benadert, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de 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 Client 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 Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

### **6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 6.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
- 6.2 De Klager is geen vergoeding verschuldigd over de kosten van de afhandeling van de Klacht.

## **7. Verantwoordelijkheden**

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
- 7.2 De Klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
- 7.3 De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## **8. Klachtregistratie**

- 8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.