KANTOORKLACHTENREGELING **WORKX ADVOCATEN B.V.**

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;
- *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 Workx advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Workx advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

ARTIKEL 3

doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

a. het vastleggen van een procedure om klachten van klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen en om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;

b. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling en 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 via de website van Workx advocaten. Hier wordt in de disclaimer bij iedere email van Workx advocaten, waaronder de opdrachtbevestiging, op gewezen.

ARTIKEL 5

klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.A. de Roos, die daarmee optreedt als interne klachtenfunctionaris. Indien de klacht de werkzaamheden van mr. J.A. de Roos betreft, zal mr. M. de Jong optreden als vervangend 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. 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.
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.
7. Mocht de klager niet tevreden zijn, bestaat de mogelijkheid om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur ter verkrijging van een bindende uitspraak.
8. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur wordt op verzoek van de klager toegezonden en is tevens op te vragen bij de secretaris van de commissie: postbus 90600, 2509 LP, Den Haag.

ARTIKEL 6

geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen 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 klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact 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. 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.
3. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd

Workx advocaten B.V.
Herengracht 448 | 1017 CA Amsterdam
+31 (0)20 308 03 20 | info@workxadvocaten.nl
Chamber of Commerce 56660936