

KANTOORKLACHTENREGELING

Artikel 1 Begripsbepaling

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt naar 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;
- b. *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- c. *klachtenfunctionaris*: mr. Eva Herdé, kantoorhoudende aan de Beethovenstraat 545, 1083 HK te Amsterdam (Eva.Herde@gtlaw.com).

Artikel 2 Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen JNRE Legal en de cliënt.
- 2.2 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor klachtafhandeling in overeenstemming met de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

3.1 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

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. JNRE Legal wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat JNRE Legal een kantoorklachtenregeling hanteert die van toepassing is op de dienstverlening.

- 4.2 JNRE Legal heeft via de algemene voorwaarden 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 dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- 4.3 Klachten die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

- 5.1 Als een cliënt JNRE Legal benadert met een klacht, dan stelt JNRE Legal de cliënt in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht en tracht JNRE Legal samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
- 5.2 Indien de Cliënt en JNRE Legal niet tot een oplossing komen, dan geleid JNRE Legal de klacht door naar de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht en de toelichting bedoeld in artikel 5.2 of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris wel een oordeel over de klacht zal geven.
- 5.4 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.
- 5.5 Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager de klachtenfunctionaris en JNRE Legal het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1 De klachtenfunctionaris en JNRE Legal neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Klachtregistratie

- 7.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 7.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 7.3 Indien van toepassing meldt JNRE Legal de klacht ook bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.