

## Kantoorklachtenregeling Bos Van der Burg Advocaten

Ons kantoor doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Deze interne kantoorklachtenregeling geeft uitleg wat u dan kunt doen. Indien u niet tevreden bent met de totstandkoming, de uitvoering of de kwaliteit van de overeenkomst van opdracht met Bos Van der Burg, of indien u niet tevreden bent over de hoogte van de declaratie, kunt u uw klacht schriftelijk bij Bos Van der Burg Advocaten indienen. Uw klacht zal worden behandeld op basis van hetgeen is bepaald in deze klachtenregeling. Voor de afwikkeling van de klacht zijn geen kosten verschuldigd.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke gemotiveerde uiting van ongenoegen van een 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 declaraties, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet, de zogenaamde tuchtklacht.
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht schriftelijk kenbaar maakt
- klachtenfunctionaris: de advocaat 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 Bos Van der Burg Advocaten en de cliënt.
- 2.2 De advocaat wijst de cliënt uiterlijk bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Bos Van der Burg Advocaten een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

### Artikel 3 Doelstellingen kantoorklachtenregeling

- 3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel 1) het vastleggen van een procedure om klachten van de cliënt binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen; 2) Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling; 3) Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling.

### Artikel 4 Interne klachtenprocedure

- 4.1 Cliënt kan schriftelijk of per e-mail een klacht indienen bij mr. P.H. Bos of mr. C.M. van der Burg. Beide advocaten zijn klachtenfunctionaris. Indien de klacht niet wordt gericht aan een specifieke klachtfunctionaris, zal de klacht door één van de klachtfunctionarissen worden behandeld. Indien degene over wie geklaagd wordt, één van de klachtfunctionarissen is, zal de andere klachtfunctionaris de klacht behandelen.
- 4.2 De klacht dient te worden ingediend binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen/nalaten van de advocaat dat aanleiding tot de klacht heeft gegeven. Een klacht omtrent de (hoogte van de) declaratie dient uiterlijk binnen 14 dagen na de datum van verzending van de betreffende declaratie schriftelijk en gemotiveerd bij Bos Van der Burg Advocaten te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de klager in diens/haar klacht niet-ontvankelijk is en het recht tot klagen is vervallen. Klager is voorts zijn/haar klacht niet-ontvankelijk indien over de (hoogte van de) declaratie wordt geklaagd terwijl reeds betaling heeft plaatsgevonden. Ook in dat geval is het recht tot klagen vervallen.

- 4.2 De klachtfunctionaris 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 gemotiveerde toelichting te geven op de klacht.
- 4.3 Met bemiddeling van de klachtenfunctionaris tracht de klager met degene over wie is geklaagd tot een oplossing te komen.
- 4.4 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of zoveel eerder dan wel later als mogelijk.
- 4.5 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.
- 4.6 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtenbehandeling geheimhouding in acht. De klachtenbehandeling is kosteloos.

Artikel 5 Procedure na oordeel over de klacht

- 5.1 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die (na behandeling) niet naar tevredenheid van klager zijn opgelost moeten, op straffe van verval, door klager uiterlijk binnen 4 weken na de datum van het schriftelijk bericht van de klachtfunctionaris als is bedoeld in artikel 4.5 worden voorgelegd aan de Rechtbank te Den Haag.

-----