

## **Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor Open Law**

### 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;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Open Law en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. 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. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Advocatenkantoor Open Law heeft in de overeenkomst van opdracht 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 heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan Deken van de plaatselijke Orde van Advocaten of, indien gewenst door de cliënt, via de Deken direct aan de Raad van Discipline.

## Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht behandeld door mr. S. Fattah, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. Mr. S. Fattah 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 mr. S. Fattah.
4. Mr. S. Fattah 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. Mr. S. Fattah stelt de klager en degene over wie is geklaagd 'digitaal-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 en mr. S. Fattah over de gegrondheid van de klacht.
7. Mr. S. Fattah neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht
8. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## Artikel 6 registratie en classificatie van de klacht

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klacht worden geclassificeerd naar de wijze van indiening (mondeling of schriftelijk) en naar de aard van de klacht:  
I klachten over de bejegening door de advocaat  
II klachten over het vakinhoudelijke/ juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening  
III klachten over de financiële aspecten van de dienstverlening  
IV klachten over de praktijkvoering in het algemeen.
3. Een klacht kan in meerdere classificaties worden ingedeeld.
4. Mr. S. Fattah legt de afhandeling van de klachten en de aanbevelingen vast ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

## Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. Mr. S. Fattah is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht;
2. Mr. S. Fattah houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
3. Mr. S. Fattah houdt het klachtdossier bij.

#### Artikel 8 externe klachtprocedure

1. Indien een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, dan kunnen klager en Advocatenkantoor Open Law in goed onderling overleg en met volledige instemming van beide partijen een onafhankelijke derde aanwijzen die een bindend advies geeft over het geschil.
2. indien klager en Advocatenkantoor Open Law geen overeenstemming bereiken over de eventueel aan te wijzen derde en de vergoeding van de daaraan verbonden kosten, dan kan klager de klacht voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement van de rechtbank Den Haag.

#### Artikel 9 inlichtingen

1. Indien u naar aanleiding van de ontvangst of het lezen van deze klachtenregeling vragen of opmerkingen heeft, dan kunt u te allen tijde contact opnemen met mr. S. Fattah.