

## **KLACHTENREGELING**

### **Artikel 1: begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling 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 (tuchtrechtspraak);
- **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**

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen LOYR en de cliënt. Iedere advocaat van LOYR draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

### **Artikel 3: doelstellingen**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een code om een Klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een code om de oorzaken van een Klacht vast te stellen;
- c. het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. het trainen van medewerkers in het op cliëntgerichte wijze reageren op een Klacht; en
- e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4: informatie bij aanvang dienstverlening**

4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt en geplaatst op de website van LOYR. De advocaat wijst de cliënt voor of tijdens het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.2 LOYR heeft in 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.

4.3 Klachten als bedoeld in artikel 4.2 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam.

### **Artikel 5: interne klachtcode**

5.1 Iedere Klacht wordt doorgeleid naar mr. F.F.A. Havelaar, die optreedt als Klachtenfunctionaris. Als de Klacht mr. F.F.A. Havelaar zelf betreft, dan wordt de Klacht doorgeleid naar mr. J. van Mens die als Klachtenfunctionaris zal optreden

5.2 De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting op de Klacht te geven.

5.3 Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.

5.4 De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht binnen vier weken na ontvangst van de Klacht af 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 Als 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.

### **Artikel 6: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

6.1 De Klachtenfunctionaris, de Klager en degene over wie is geklaagd nemen 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: verantwoordelijkheden**

7.1 De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.

7.2 Degene over wie is geklaagd, houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

7.3 De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.

7.4 De Klachtenfunctionaris maakt van de Klacht een klachtendossier op en houdt het klachtdossier bij.

**Artikel 8: klachtregistratie**

8.1 De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp. De Klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de Klacht en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe Klachten, alsmede ter verbetering van codes.

8.2 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen van de Klacht(en) op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

*Versie juli 2022*