

## KLACHTENREGELING

### 1. Begripsbepaling

- 1.1 **Klacht:** elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat door of namens de cliënt kenbaar gemaakt, hieronder is eveneens begrepen klachten over personen die onder verantwoordelijkheid van de advocaat werkzaam zijn;
- 1.2 **Klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- 1.3 **Klachtenprocedure:** de op dit kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;
- 1.4 **Klachtenregeling:** dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure;
- 1.5 **Klachtenfunctionaris:** de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen;
- 1.6 **Klachtenregistratieformulier:** een in dit kantoor te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### 2. Informeren van de cliënt

De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en stelt hem een afschrift van de regeling ter hand.

### 3. Interne klachtenprocedure

- 3.1 Als klachtenfunctionaris wordt aangewezen een van de advocaten van Wintertaling advocaten, vastgoed- en arbeidsrecht B.V. van wie of door wie, al naar gelang welke discipline de klacht betreft, een advocaat met behandeling van de klacht zal worden belast.
- 3.2 Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht dan wordt de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris daarvan onverwijld in kennis gesteld.
- 3.3 De betrokken advocaat tracht op korte termijn samen met de cliënt tot een oplossing te komen, zulks na raadpleging van de klachtenfunctionaris. Indien zulks naar het oordeel van de klachtenfunctionaris geboden is, zal (ook) de klachtenfunctionaris zelf het contact met de cliënt onderhouden.
- 3.4 De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling. De klachtenfunctionaris zal binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stellen over de gegrondheid van de klacht en hierbij zo nodig aanbevelingen doen.
- 3.5 Bij afwijking van de in 3.4 bedoelde termijn zal daarvan met redenen omkleed mededeling worden gedaan aan klager en degene over wie is geklaagd. Hierbij zal worden aangegeven binnen welke termijn een oordeel over de gegrondheid van de klacht zal worden gegeven.

# WINTERALING

VASTGOED & ARBEIDSRECHT

- 3.6 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 3.7 Ten aanzien van de inhoud van de klacht zal geheimhouding worden betracht.
- 3.8 De beslissing op de klacht wordt aan de klager schriftelijk medegedeeld.
- 3.9 Indien behandeling van de klacht niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter Amsterdam, tenzij partijen een ander forum aanwijzen.

## 4. Registratie en classificatie van de klacht

- 4.1 Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
- 4.2 De klacht wordt geclassificeerd naar wijze van indiening als mondeling, schriftelijk en naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën:
  - a. klachten over de werkwijze van/bejegening door de advocaat
  - b. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
  - c. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
  - d. klachten over praktijkvoering in het algemeen
  - e. Een klacht kan in meerdere klassen worden ingedeeld.
- 4.3 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier en houdt het klachtendossier bij.
- 4.4 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.
- 4.5 Indien de klacht niet naar tevredenheid van cliënt kan worden opgelost kan in overleg tussen partijen worden afgesproken dat deze wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

## 5. Analyse van de klachten

- 5.1. De klachtenregistratieformulieren worden jaarlijks door de klachtenfunctionaris verzameld, die vervolgens omtrent de afhandeling van klachten verslag uitbrengt, de gegevens verwerkt en jaarlijks een analyse van de klachten maakt.
- 5.2. De klachtenfunctionaris doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 5.3 Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van de analyse op het kantoor besproken. Zo nodig worden maatregelen ter verbetering voorbereid en gepland.

Voor informatie over deze klachtenregeling kunt u terecht bij Wintertaling advocaten, vastgoed- en arbeidsrecht B.V.

Amsterdam, januari 2021