



## Klachtenregeling

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

**Klacht:** elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken 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 aan Timmer Advocatuur kenbaar maakt.

**Klachtenfunctionaris:** de advocaat die aan Timmer Advocatuur is verbonden en die volgens deze Klachtenregeling met de behandeling van de klacht is belast. Als Klachtenfunctionaris is mr. N.S. van der Vliet aangesteld indien de klacht zich richt tegen mr. L.A.E. Timmer. Indien de klacht tegen mr. N.S. van der Vliet is gericht, zal deze worden behandeld door mr. L.A.E. Timmer. In geval van afwezigheid, inhoudelijke betrokkenheid en/of andere gewichtige redenen, kan Timmer Advocatuur in het concrete geval een andere advocaat tot Klachtenfunctionaris benoemen.

**Klachtenprocedure:** de binnen Timmer Advocatuur gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

**Klachtenregeling:** dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de binnen Timmer Advocatuur gehanteerde Klachtenprocedure.

**Geschillencommissie Advocatuur:** de commissie, ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar Timmer Advocatuur betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar de klager een klacht en een vordering tot schadevergoeding van maximaal € 10.000 aanhangig kan worden gemaakt als de door Timmer Advocatuur aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.

**Reglement Geschillencommissie Advocatuur:** het reglement, waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

### Artikel 2. Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Timmer Advocatuur en de cliënt.
- 2.2 Iedere advocaat van Timmer Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantooregeling

### Artikel 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen 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. het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede behandeling van klachten;
- d. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en analyse van Klachten.

#### **Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening**

- 4.1 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.
- 4.2 Timmer Advocatuur 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 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

#### **Artikel 5. De interne klachtprocedure**

- 5.1 Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris als in artikel 1 genoemd.
- 5.2 De klachtenfunctionaris 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 alvorens een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht.
- 5.3 De toelichting kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden, zulks ter bepaling door de klachtenfunctionaris.
- 5.4 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.5 De klachtenfunctionaris 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.
- 5.6 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.
- 5.7 Indien 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 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 van de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8. Klachtregistratie**

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden verdeeld.
- 8.3 De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.