

Kantoorklachtenregeling GJ-Legal Advocaten – versie april 2022

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *Advocaat*: een advocaat werkzaam bij of ten behoeve van GJ Legal;
2. *Algemene Voorwaarden*: de ten tijde van verstrekking van de opdracht toepasselijke algemene voorwaarden van GJ Legal;
3. *Cliënt*: de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie de Opdracht wordt uitgevoerd;
4. *GJ Legal*: GJ Legal Advocaten, de handelsnaam van Schipper Advocatuur B.V., gevestigd en kantoorhoudende te (2105 MG) Heemstede, aan het adres Herenweg 115;
5. *Kantoorklachtenregeling*: de onderhavige klachtenregeling;
6. *Klacht*: iedere uiting van ongenoegen – niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet – van of namens de Cliënt jegens de Advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over:
 - o de totstandkoming van de Overeenkomst;
 - o de uitvoering van de Opdracht;
 - o de kwaliteit van de dienstverlening;
 - o de hoogte van een declaratie;
7. *Klachtenfunctionaris*: de persoon die vanwege GJ Legal is belast met de afhandeling van de Klacht – in beginsel is dat de heer mr. G.C.M. Schipper, tenzij het een klacht tegen hem mocht betreffen; in dat laatste geval zal een door GJ Legal aangewezen externe advocaat als klachtenfunctionaris optreden;
8. *Klager*: de Cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
9. *Opdracht*: de werkzaamheden die de Advocaat in overleg met de Cliënt ten behoeve van de Cliënt heeft verricht, verricht en zal verrichten;
10. *Overeenkomst*: de overeenkomst van opdracht die tussen de Advocaat en de Cliënt is gesloten, zoals bevestigd in een daartoe strekkende opdrachtbevestiging.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. De Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere Overeenkomst tussen GJ Legal en de Cliënt.
2. De Advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de Kantoorklachtenregeling en overigens conform de toepasselijke regels, besluiten, reglementen, richtlijnen en beleids- en gedragsregels van de Nederlandse Orde van Advocaten.

Artikel 3 – Doelstellingen

De Kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve en voor partijen bevredigende 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 zo goed mogelijke klachtenbehandeling;
4. medewerkers en advocaten van GJ Legal waar nodig te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van en door middel van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. De Kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De Advocaat wijst de Cliënt voor het aangaan van de Overeenkomst op het bestaan van de Kantoorklachtenregeling, alsmede van het van toepassing zijn van de Kantoorklachtenregeling op de Overeenkomst.
2. In de Overeenkomst is de Kantoorklachtenregeling van toepassing verklaard. Een afschrift van de Kantoorklachtenregeling is aan de Overeenkomst gehecht en aldus ter hand gesteld.

3. GJ Legal heeft in de Algemene Voorwaarden behorend bij de Overeenkomst opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak. De Algemene Voorwaarden zijn aan de Overeenkomst gehecht en aldus ter hand gesteld.
4. Een Klacht als bedoeld in Artikel 1 van de Kantoorklachtenregeling die na behandeling conform de Kantoorklachtenregeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de in het voorgaande lid bedoelde onafhankelijke partij, dan wel instantie.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien de Cliënt GJ Legal of de Advocaat benadert met een Klacht, dan wordt de Klacht doorgeleid naar de Klachtenfunctionaris.
2. Indien en voor zover de Klacht niet schriftelijk is gedaan, stelt de Klachtenfunctionaris de Klager in de gelegenheid de Klacht op schrift te stellen. Desgewenst kan de Klachtenfunctionaris een mondelinge Klacht schriftelijk vastleggen.
3. De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat jegens wie is geklaagd, in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Klager en de Advocaat dit het betreft in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
4. De Klager en de Advocaat zullen zich inspannen tezamen tot een oplossing van de Klacht te komen, al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
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 een oordeel over de klacht zal worden gegeven.
6. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de Klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de Klager, de Advocaat en de Klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de Klacht.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De Klachtenfunctionaris en de Advocaat nemen bij de behandeling van de Klacht geheimhouding in acht.
2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
2. De Advocaat houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
4. De Klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtregistratie

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een Klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
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.
4. Tenminste een maal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen van de Klachtenfunctionaris op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.