

# Klachtenregeling

---

## Artikel 1 begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. *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;
2. *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
3. *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

## Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Flex Lawyer en de cliënt.
2. Flex Lawyer draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

## Artikel 3 doelstellingen

Deze klachtenregeling 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. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van Flex Lawyer. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, dhr. mr. M. Cok, m.cok@flexlawyer.nl.
3. Een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de deken van het arrondissement Amsterdam.
4. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

## Artikel 5 interne klachtprocedure

1. De klachtenfunctionaris handelt de klacht schriftelijk af binnen een maand 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.
2. De klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
3. Zowel de klager als degene over wie is geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.

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

1. De klachtenfunctionaris neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **Artikel 7 verantwoordelijkheden en registratie**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.
4. 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.
5. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.