

Kantoorklachtenregeling Crown Legal

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *advocaat*: de aan Crown Legal verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat;
- *cliënt*: de afnemer, al dan niet vertegenwoordigd, van de diensten van Crown Legal;
- *kantoorklachtenregeling*: onderhavige regeling waarin de procedure voor de behandeling van klachten van cliënten van Crown Legal zoals bedoeld in de Verordening op de advocatuur;
- *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;
- *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

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Crown Legal en de cliënt, uitgevoerd door een advocaat.
2. Iedere advocaat van Crown Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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 kantoorklachtenregeling maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden en is openbaar gemaakt op www.crownlegal.nl. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop door middel van een opdrachtbevestiging erop dat de algemene voorwaarden van toepassing is op de dienstverlening.
2. Crown Legal heeft via 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.

Artikel 5 indienen van een klacht

1. Cliënt dient de klacht in binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de advocaat dat tot de klacht aanleiding geeft.

2. Indien dien een klacht na het verstrijken van de voornoemde periode van drie maanden is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk informeren over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
3. De cliënt dient de klacht per e-mail kelsey.bastiaans@crowlegal.nl in te dienen bij Crown Legal ter attentie van mr. K. Bastiaans. De cliënt verstrekt daarbij tenminste de volgende informatie:
 - a. de naam en adresgegevens van de cliënt;
 - b. de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
 - c. een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat of de declaratie welke tot de klacht aanleiding heeft gegeven;
 - d. het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. de vermelding dat de klacht via de kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
 - f. de datum van het indienen van de klacht en ondertekening.
4. Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in dit artikel zal de klachtenfunctionaris de cliënt daarover na ontvangst van de klacht informeren. De cliënt wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de cliënt in het laatste geval per e-mail informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de cliënt. Tevens ontvangt de cliënt de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 6 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. K. Bastiaans, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Mocht de klacht de klachtenfunctionaris zelve betreffen, dan zal de heer D.L. van Dam (derk.vandam@crowlegal.nl) als klachtenfunctionaris optreden.
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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht af te ronden 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. 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.
6. 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.
7. Een klacht wordt met de grootst mogelijke zorg en vertrouwelijkheid behandeld.

Artikel 7 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 8 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd 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 het klachtdossier bij.

Artikel 9 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. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Artikel 10 overig

1. Crown Legal zal overeenkomstig deze kantoorklachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar haar oordeel niet in redelijke verhouding staat tot de met deze klachtenregeling te dienen doelen.