

# **Klachtenregeling facily LAW juristen en mediators**

## **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- bestuur: een van de bestuursleden ingeschreven in de Kamer van Koophandel van facily LAW juristen en mediators;
- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de jurist of mediator 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.

## **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen facily LAW juristen en mediators en de cliënt.
2. Iedere aangesloten jurist en/of mediator van facily LAW juristen en mediators draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

## **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

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

## **Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door terinzagelegging op het kantoor van facily LAW juristen en mediators conform artikel 6:230c onder 2 BW. De betreffende jurist en/of mediator wijst de cliënt voor c.q. bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. De klachtenregeling is ook bijgevoegd als bijlage bij de opdrachtbevestiging.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde rechter.

## **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien de klager niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie wendt hij zich in eerste instantie tot de eigen jurist of mediator. De klacht dient te worden voorgelegd binnen drie maanden na het moment waarop kennis werd genomen of redelijkerwijs kennisgenomen had kunnen worden van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
2. Indien overleg met de eigen jurist of mediator niet tot een oplossing leidt, kan de klager zijn klacht voorleggen aan het bestuur van facily LAW juristen en mediators. Het bestuur verstaat zich met de behandelend jurist of mediator en vraagt deze zijn commentaar op de klacht d.m.v. een intern memo te geven. Zo nodig wordt een en ander ook mondeling doorgenomen. Eventueel kan een derde worden betrokken die als mediator optreedt.

3. Het bestuur zal de klacht in beginsel binnen vier weken na ontvangst van de klacht afhandelen en de klager daarover berichten.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
5. Persisteert de klager in zijn klacht, dan wordt hij door het bestuur uitgenodigd voor een gesprek. De behandelend jurist of mediator is bij dit gesprek aanwezig. De inhoud van het gesprek wordt in alle gevallen schriftelijk door het bestuur aan de klager bevestigd.
6. Indien ook in dit gesprek de klachten van de klager niet worden weggenomen, dan wordt de klager gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de bevoegde rechter.

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

1. Het bestuur 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 7 verantwoordelijkheden**

1. Het bestuur registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Het bestuur is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
3. Degene over wie is geklaagd houdt het bestuur op de hoogte over eventuele contacten met de klager en een mogelijke oplossing.
4. Het bestuur houdt het klachtdossier bij. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
5. Het bestuur houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.