

## **KLACHTENREGELING**

Posthumus advocatuur probeert u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening of de declaratie, dan kunt u dit bespreken met uw behandelend advocaat. Het staat u ook vrij om schriftelijk een klacht voor te leggen. Deze klacht wordt behandeld volgens onderstaande regeling.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

‘Betrokkenen’: de Klager en de persoon of personen tegen wie de Klacht gericht is.

Klacht’: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de Klager jegens een aan Posthumus advocatuur verbonden advocaat of een onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon 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 van tuchtrechtelijke aard als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

‘Klachtenfunctionaris’: een aan Posthumus advocatuur verbonden advocaat die volgens deze klachtenregeling belast is met de behandeling van de Klacht.

‘Klager’: de cliënt (opdrachtgever) of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt.

### Artikel 2 Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen 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 een goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

### Artikel 3 Indienen van een Klacht

De Klager dient de Klacht per post, e-mail, fax of anderszins schriftelijk in bij de behandelend advocaat.

De Klacht is ondertekend en bevat tenminste de volgende informatie:

- de naam en adresgegevens van de Klager;
- de naam van de persoon of personen tegen wie de Klacht is gericht;
- de naam en adresgegevens van de Klager;
- een gemotiveerde beschrijving van de Klacht;
- zo mogelijk het dossier, dossiernummer of declaratienummer waarop de Klacht betrekking heeft;
- de datum van het indienen van de Klacht.

Bij het ontbreken van voornoemde informatie zal de Klager in de gelegenheid worden gesteld dit verzuim te herstellen.

### Artikel 4 Behandeling van de Klacht

De Klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Indien een cliënt een klacht of bezwaar heeft, legt hij deze voor aan de behandelend advocaat mr. S.M. Posthumus. De advocaat zal de klacht onderzoeken en trachten om samen met de cliënt tot een bevredigende oplossing te komen.

De advocaat draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.

Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

Alvorens een oordeel over de gegrondheid van de Klacht te geven, stelt de advocaat de Betrokkenen in de gelegenheid hun standpunten toe te lichten. De toelichting kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden.

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de cliënt medegedeeld. Dit oordeel is gemotiveerd en kan aanbevelingen bevatten. Ook kan de advocaat initiatieven ontplooiën het geschil onderling op te lossen.

Indien een Klacht die overeenkomstig artikel 3 lid 1 is ingediend niet binnen een maand na ontvangst daarvan wordt afgehandeld, meldt de advocaat dit met redenen omkleed aan de Betrokkenen. De advocaat vermeldt daarbij de termijn waarbinnen het oordeel over de gegrondheid van de Klacht zal worden gegeven.

Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, kan de kwestie worden voorgelegd aan de Rechtbank Rotterdam.

#### Artikel 5 Overige

De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

De Klachtenfunctionaris houdt voor interne doeleinden een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten met daarbij het onderwerp van de Klacht.

Deze klachtenregeling geldt vanaf 1 oktober 2019.

POSTHUMUSADVOCATUUR