

## Klachtenregeling TOON Advocaten B.V.

### 1. Klacht

1.1 In deze klachtenregeling wordt verstaan onder 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. Toepassingsbereik

2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen TOON Advocaten, uitgevoerd door een of meer advocaten, en de cliënt.

2.2 Iedere advocaat van TOON Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

### 3. Doelstellingen

3.1 Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. bestaande relaties te behouden en te verbeteren door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten; en
- e. de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

### 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze klachtenregeling is gepubliceerd op [www.TOONadvocaten.com/klachtenregeling](http://www.TOONadvocaten.com/klachtenregeling).

4.2 TOON Advocaten heeft voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht met de cliënt door middel van de algemene voorwaarden cliënt erop gewezen dat het een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

### 5. Interne klachtprocedure

5.1 Indien een cliënt het kantoor benaderd met een klacht, wordt deze doorgeleid naar mr. M.H.S. Berghuijs, die optreedt als klachtenfunctionaris.

5.2 De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van de klacht en stelt de cliënt en de advocaat in de gelegenheid een toelichting te geven.

5.3 De advocaat probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4 De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Als van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit aan de cliënt weten met opgave van redenen. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.

5.5 De klachtenfunctionaris stelt de cliënt en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

5.6 Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de klachtenfunctionaris en de desbetreffende advocaat deze brief.

## **6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

- 6.1 De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd, nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De cliënt is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## **7. Verantwoordelijkheden**

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 De advocaat over wie is geklaagd, houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de cliënt en van een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## **8. Klachtenregistratie**

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
- 8.4 Ten minste eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen binnen TOON Advocaten besproken en ter besluitvorming voorgelegd.