

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Advocaat: mr. F. Jagersma;
- Cliënt: de natuurlijke- of de rechtspersoon voor wie de advocaat optreedt in hoedanigheid van advocaat;
- 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/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- Klager: cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Jagersma Advocatuur en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtbehandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze klachtenregeling 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar en is te raadplegen op de website www.jagersmaadvocatuur.nl.
2. De advocaat wijst de cliënt op de kantoorklachtenregeling in de algemene voorwaarden die de advocaat bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht aan de cliënt verstrekt, dan wel door de cliënt te raadplegen zijn op www.jagersmaadvocatuur.nl.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam, waarbij de cliënt erop gewezen wordt dat de cliënt voor de procedure bij de rechtbank verplicht is zich te laten vertegenwoordigen door een advocaat, behoudens in gevallen waarin de kantonrechter de bevoegde rechter is, alsmede dat er voor de cliënt kosten aan deze procedure zijn verbonden, zoals de kosten van de advocaat en griffierecht.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. De klager dient de klacht schriftelijk (daaronder mede te verstaan per email) in binnen twaalf maanden nadat de feiten waar de klacht betrekking op heeft bij klager bekend zijn geworden of bekend hadden kunnen zijn.
2. Klachten die na afloop van de in lid 1 bedoelde termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
3. De advocaat stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
4. De advocaat tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.

5. De advocaat handelt de klacht af binnen vier weken 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.
6. De advocaat stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
7. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De advocaat neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager neemt eveneens geheimhouding in acht. De klager zal zich gedurende en na de behandeling van de klacht niet wenden tot de pers en zich jegens derden niet uitlaten over de klacht, noch op sociale media, noch anderszins.
3. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. De advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De advocaat houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht, de gegevens van klager en overige gegevens die voor de behandeling van de klacht nodig kunnen zijn.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.