

KANTOORKLACHTENREGELING

van J.B. Leidparro B.V.

Joint Forces Legal

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *de advocaat*: de behandelend advocaat van een dossier die de desbetreffende cliënt(en) bijstaat en/of adviseert;
- *Joint Forces Legal*: J.B. Leidparro B.V. mede handelend onder de naam Joint Forces Legal;
- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt of aan de cliënt gelieerde onderneming(en), andere entiteit(en) of natuurlijk persoon/personen (zoals bedoeld in artikel 6.5 van de algemene voorwaarden van Joint Forces Legal) ten behoeve van wie Joint Forces Legal in het kader van een opdracht van de cliënt eventueel (advies)diensten heeft verleend en/of werkzaamheden heeft verricht, 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, en iedere schriftelijke uiting van ongenoegen zoals bedoeld in artikel 11.6 van het Privacystatement van Joint Forces Legal;
- *klager*: de cliënt of een aan de cliënt gelieerde onderneming, andere entiteit of natuurlijk persoon (zoals bedoeld in artikel 6.5 van de algemene voorwaarden van Joint Forces Legal) ten behoeve van wie Joint Forces Legal in het kader van een opdracht van de cliënt eventueel (advies)diensten heeft verleend en/of werkzaamheden heeft verricht die een klacht heeft, de persoon die een klacht heeft zoals bedoeld in artikel 11.6 van het Privacystatement van Joint Forces Legal of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *klachtenfunctionaris*: een door Joint Forces Legal aangewezen persoon die is belast met de registratie en afhandeling van klachten;
- *Privacystatement*: het geldende privacystatement van Joint Forces Legal;
- *schriftelijk*: per post of per e-mail.

Artikel 2: Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Joint Forces Legal, uitgevoerd door één of meer advocaten of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, en de cliënt en aan de cliënt gelieerde onderneming(en), andere entiteit(en) of natuurlijk persoon/personen (zoals bedoeld in artikel 6.5 van de algemene voorwaarden van Joint Forces Legal) ten behoeve van wie Joint Forces Legal in het kader van een opdracht van de cliënt eventueel (advies)diensten heeft verleend en/of werkzaamheden heeft verricht.
- 2.2 Deze kantoorklachtenregeling is tevens van toepassing op klachten zoals bedoeld in artikel 11.6 van het Privacystatement van Joint Forces Legal, welke te vinden is op de website van Joint Forces Legal (www.jflegal.nl).
- 2.3 Als de klacht gaat over één of meer onder de verantwoordelijkheid van een advocaat werkzame personen, valt de klacht onder de verantwoordelijkheid van de behandelend advocaat en is de klacht daarmee gericht tegen de behandelend advocaat als verantwoordelijke advocaat.
- 2.4 Iedere advocaat van Joint Forces Legal draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3: Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten en aan de cliënt gelieerde ondernemingen, andere entiteiten of natuurlijk personen (zoals bedoeld in artikel 6.5 van de algemene voorwaarden van Joint Forces Legal) ten behoeve van wie Joint Forces Legal in het kader van een opdracht van de cliënt eventueel (advies)diensten heeft verleend en/of werkzaamheden heeft verricht en klachten zoals bedoeld in artikel 11.6 van het Privacystatement binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten en aan de cliënt gelieerde ondernemingen, andere entiteiten of natuurlijk personen (zoals bedoeld in artikel 6.5 van de algemene voorwaarden van Joint Forces Legal) ten behoeve van wie Joint Forces Legal in het kader van een opdracht van de cliënt eventueel (advies)diensten heeft verleend en/of werkzaamheden heeft verricht en klachten zoals bedoeld in artikel 11.6 van het Privacystatement 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

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is gepubliceerd op de website van Joint Forces Legal (www.jflegal.nl).
- 4.2 De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Joint Forces Legal een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening van Joint Forces Legal.
- 4.3 Joint Forces Legal heeft in artikel 16.5 van 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 en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- 4.4
 - a. Indien de klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt is de klager bevoegd om de klacht voor te leggen aan de deken van de Orde van Advocaten te Rotterdam.
 - b. Indien de klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt is de klager bevoegd de klacht voor te leggen aan rechtbank te Rotterdam, Nederland.
 - c. Artikel 4.4 sub a en artikel 4.4 sub b van deze kantoorklachtenregeling zijn van toepassing op alle klachten en geschillen, onverminderd het recht van beide partijen om een begrotingsverzoek in te dienen bij de Raad van Toezicht van de Orde van Advocaten Rotterdam op grond van artikel 32 van de Wet Tarieven in Burgerlijke Zaken (deze wet bevat een procedure voor het vaststellen van betwiste declaraties in civiele zaken).

Artikel 5: Indienen klacht

- 5.1 a. Een cliënt en/of een aan de cliënt gelieerde onderneming, andere entiteit of natuurlijk persoon (zoals bedoeld in artikel 6.5 van de algemene voorwaarden van Joint Forces Legal) ten behoeve van wie Joint Forces Legal in het kader van een opdracht van de cliënt eventueel (advies)diensten heeft verleend en/of werkzaamheden heeft verricht die een klacht heeft of diens vertegenwoordiger kan een klacht indienen over het optreden en/of handelen van de behandelend advocaat (“de advocaat”).
- b. De persoon die een klacht heeft zoals bedoeld in artikel 11.6 van het Privacystatement of diens vertegenwoordiger, kan hierover een klacht indienen.
- 5.2 a. De klacht dient schriftelijk bij, naar keuze van de klager, de advocaat dan wel Joint Forces Legal te worden ingediend.
- b. Indien de klager de klacht niet bij de advocaat maar bij Joint Forces Legal wenst in te dienen kan de klager de klacht schriftelijk zenden aan:
- Joint Forces Legal
T.a.v. het secretariaat
Postbus 23526
3001 KM Rotterdam
secretariaat@jfllegal.nl
- 5.3 De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
- de naam, het adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - indien van toepassing: de naam, het adres, e-mailadres, telefoonnummer van de vertegenwoordiger van de klager en namens wie de vertegenwoordiger optreedt;
 - de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
 - de datum en omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht;
 - de klacht dient door de klager of diens vertegenwoordiger te zijn ondertekend.

Artikel 6: Behandeling klacht

- 6.1 Indien de klager de advocaat of Joint Forces Legal benadert met een klacht, wordt de klacht onverwijld doorgeleid naar mevrouw mr E.M.Y. (Yvonne) Sørensen die optreedt als klachtenfunctionaris.
- 6.2 Indien de klacht niet de informatie zoals genoemd in artikel 5.3 van deze kantoorklachtenregeling bevat kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet te behandelen wegens gebrek aan informatie. In dat geval stelt de klachtenfunctionaris de klager in de gelegenheid om, binnen twee weken na het bericht van de klachtenfunctionaris aan de klager, de klacht conform artikel 5.3 van deze kantoorklachtenregeling aan te vullen. Blijft dergelijke aanvulling uit, dan zal de klachtenfunctionaris de klacht wegens gebrek aan informatie niet in behandeling nemen. De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht.
- 6.3 De klachtenfunctionaris informeert de advocaat over wie de klacht is ingediend over de klacht en de inhoud van de klacht.
- 6.4 De klachtenfunctionaris stelt de klager respectievelijk de advocaat over wie de klacht is ingediend in de gelegenheid om, binnen een door de klachtenfunctionaris gestelde termijn, schriftelijk een toelichting te geven op de klacht respectievelijk op de inhoud van de klacht te reageren.
- 6.5 De advocaat over wie de klacht is ingediend tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

- 6.6 De klachtenfunctionaris is gerechtigd om alle informatie in te winnen die hij/zij voor een goede behandeling en beoordeling van de klacht noodzakelijk acht.
- 6.7 Voor zover de klachtenfunctionaris dit nodig acht, of indien de klager en/of de advocaat over wie de klacht is ingediend daarom verzoekt, roept de klachtenfunctionaris beide partijen op om te worden gehoord. De klachtenfunctionaris bepaalt de datum, tijd en plaats en informeert de partijen schriftelijk over de hoorzitting. Van deze hoorzitting maakt de klachtenfunctionaris een schriftelijk verslag, waarvan op verzoek van één van de partijen een kopie aan de partijen wordt verstrekt.
- 6.8 De klachtenfunctionaris handelt de klacht in beginsel binnen vier (4) weken na ontvangst van de klacht af. Indien de klacht niet binnen vier (4) weken kan worden afgehandeld kan de klachtenfunctionaris deze termijn verlengen. In dit laatste geval informeert de klachtenfunctionaris de klager en de advocaat over wie de klacht is ingediend onder opgave van redenen over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht zal worden gegeven.
- 6.9 De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat over wie de klacht is ingediend schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 6.10 De klachtenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken. Deze wordt door zowel de klager, de klachtenfunctionaris als de advocaat over wie de klacht is ingediend ondertekend.
- 6.11 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat over wie de klacht is ingediend het oordeel over de gegrondheid van de klacht en een verklaring dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Artikel 7: Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 7.1 De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie de klacht is ingediend nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 7.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 8: Verantwoordelijkheden

- 8.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 8.2 De advocaat over wie de klacht is ingediend houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 8.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 8.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 9: Klachtregistratie

- 9.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 9.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 9.3 De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klacht(en) en doet aanbevelingen ter voorkoming van eventuele nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 9.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen van de klachtenfunctionaris op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.



Artikel 10: Diverse onderwerpen

Deze Kantoorklachtenregeling is in de Nederlandse en de Engelse taal gesteld; de Nederlandse tekst is, bij enig verschil van inhoud of strekking, bindend.

- 0 -