



## Kantoorklachtenregeling

### 1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat 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 de klacht indient;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

### 2. Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de maatschap LUX Advocaten en de cliënt.
- 2.2 Iedere advocaat van LUX Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### 3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van de 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 klachtenbehandeling en klachtanalyse.

### 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor



een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. LUX Advocaten neemt dit op in haar algemene voorwaarden en zal de betreffende cliënt kosteloos een exemplaar van het klachtenreglement toezenden.

4.2 LUX Advocaten heeft in artikel 14 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.

## 5. Interne klachtprocedure

5.1 Indien een cliënt een kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. Bakhuis, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Dit tenzij de klacht mr. Bakhuis betreft, in welk geval mr. Costers als klachtenfunctionaris zal optreden. Bij afwezigheid van mr. Bakhuis zal het dagelijks bestuur van de maatschap een plaatsvervangend klachtenfunctionaris aanwijzen.

5.2 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4 De klachtenfunctionaris 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.

5.5 De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene 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 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

## 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

6.1 De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.