



Advocatenkantoor De Leeuw  
strafzaken

## Kantoorklachtenregeling en Geschillencommissie Advocatuur

Mocht u niet tevreden zijn met de dienstverlening van Advocatenkantoor De Leeuw, dan kunt u dit voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt geschillen tussen advocaten en cliënten over de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van declaraties. De commissie kan ook oordelen over verzoeken om schadevergoeding (tot maximaal 10.000 euro). De commissie is alleen bevoegd uitspraak te doen als een cliënt en een advocaat schriftelijk hebben afgesproken de Geschillencommissie Advocatuur een oordeel te vragen bij een geschil.

Door het aangaan van een overeenkomst met Advocatenkantoor De Leeuw aanvaardt de cliënt de toepasselijkheid van de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur.

Alvorens de klacht kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, dient de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt aan de klachtenfunctionaris die is aangewezen in de kantoorklachtenregeling van Advocatenkantoor de Leeuw. Dit dient te geschieden binnen twee maanden nadat de cliënt heeft kennisgenomen althans redelijkerwijze had kunnen kennisnemen van de feiten en omstandigheden die aan de klacht ten grondslag hebben gelegen.

## Kantoorklachtenregeling Advocatenkantoor De Leeuw

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling 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;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor De Leeuw en de cliënt.
2. Advocatenkantoor De Leeuw draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.



Advocatenkantoor De Leeuw  
strafzaken

### Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling 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. 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

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Advocatenkantoor De Leeuw heeft [in de overeenkomst van opdracht] [via 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.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voor zoveel mogelijk voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. Waar dat niet mogelijk blijkt, is de rechtbank Oost-Brabant de absoluut bevoegde rechter.

### Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar een desbetreffende collega die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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. 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.
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.



Advocatenkantoor De Leeuw  
strafzaken

### Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### Artikel 8 klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.