

## KLACHTENREGELING AMPERSAND ADVOCATUUR

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Ampersand Advocatuur en de client. Ampersand Advocatuur draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

2. 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.

3. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. F. Zoer te Meppel, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris:

- houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht;
- houdt het klachtdossier bij;
- registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp;
- is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

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

6. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

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

13. 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.

14. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Januari 2021