

## Kantoorklachtenregeling

### 1: begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder

klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens La Raison advocatuur over de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.

Klager: de client of diens vertegenwoordiger die de klacht kenbaar maakt.

### 2: toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen La Raison advocatuur en de cliënt.
2. Ina Brouwer draagt als directeur zorg voor klachtafhandeling conform deze Kantoorklachtenregeling.

### 3: doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling La Raison advocatuur heeft de volgende doelstellingen:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
- c. het behouden en verbeteren van relaties met klagers door middel van een goede klachtenbehandeling; en
- d. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### 4: klachtprocedure

1. La Raison advocatuur stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten.
2. La Raison advocatuur tracht samen met de klager tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. La Raison advocatuur geeft binnen vier weken na ontvangst van de klacht zijn schriftelijke oordeel over de gegrondheid van de klacht aan de klager en doet daarbij aan de klager het aanbod om dat oordeel toe te lichten.
4. In afwijking van het in het vorige lid bepaalde, kan de termijn waarbinnen een oordeel over de klacht zal worden gegeven worden verlengd, door een mededeling aan de klager met opgave van de reden(en) van de termijnverlenging en van de duur van de verlengde termijn.
5. Is de klacht naar tevredenheid afgehandeld, dan ondertekenen de klager en La Raison advocatuur het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
6. Leidt de Kantoorklachtenregeling La Raison advocatuur niet tot oplossing van een klacht en is (dientengevolge) sprake van een geschil, dan is de bevoegde rechter te Amsterdam exclusief bevoegd om daarvan kennis te nemen.

### 5: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. La Raison advocatuur neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### 6: verantwoordelijkheden

1. La Raison advocatuur is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. La Raison advocatuur houdt de klager op de hoogte over de behandeling van de klacht.

3. La Raison advocatuur houdt van de klacht een dossier bij.

**7: klachtregistratie**

La Raison advocatuur registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp of de klachtonderwerpen.

**Amsterdam, november 2020**

La Raison advocatuur, gevestigd te Amsterdam, kantoorhoudend aan de Nieuwe Jonkerstraat 26 (1011CM) en ingeschreven onder de naam Ina Brouwer Public Affairs bij de Kamer van Koophandel onder KvK 342356830000