

# Kantoorklachtenregeling Plain Legal

Oktober 2020

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere opdracht die aan Menno Griffiths in zijn hoedanigheid van advocaat wordt verstrekt.

## Begripsbepalingen

1. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever jegens Menno Griffiths 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.
2. Klager: de opdrachtgever of zijn vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
3. Klachtenfunctionaris: Menno Griffiths, de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

## Doelstellingen

4. Deze klachtenregeling heeft tot doel:
  - a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze af te handelen;
  - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
  - c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
  - d. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Informatie bij aanvang dienstverlening

5. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op <https://plainlegal.nl/advocaat>. Ik wijs de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat ik een klachtenregeling hanteer en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
6. In mijn algemene voorwaarden staat dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

## Interne klachtprocedure

7. Indien een opdrachtgever mij benadert met een klacht, dan stel ik de opdrachtgever in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
8. Samen met de opdrachtgever probeer ik tot een oplossing te komen.
9. Als klachtenfunctionaris (a) handel ik de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of (b) doe ik 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.
10. Als klachtenfunctionaris stel ik de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

11. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld dan tekenen de klager en ik, in mijn hoedanigheid van klachtenfunctionaris, het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

## Geheimhouding, kosteloze klachtbehandeling

12. Ik neem bij de klachtbehandeling, ook in mijn hoedanigheid van klachtenfunctionaris, geheimhouding in acht.
13. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

## Verantwoordelijkheden

14. Als klachtenfunctionaris ben ik verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht conform deze regeling.
15. Als klachtenfunctionaris houd ik de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
16. Als klachtenfunctionaris houd ik het klachtdossier bij.

## Klachtregistratie

17. In mijn hoedanigheid van klachtenfunctionaris registreer ik de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
18. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
19. Als klachtenfunctionaris doe ik aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
20. Indien van toepassing wordt de klacht tevens gemeld bij de desbetreffende aansprakelijkheidsverzekeraar.