

Kantoorklachtenregeling Plain Legal

December 2025

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

Begripsbepalingen

1. Advocaat: mr. M. Griffiths.
2. Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever 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.
3. Klager: de opdrachtgever of zijn vertegenwoordiger die de Klacht kenbaar maakt.
4. Klachtenfunctionaris: mr. J.A. Tuinman, de advocaat die is belast met de afhandeling van de Klacht.

Doelstellingen

5. 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

6. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt op <https://plainlegal.nl/advocaat>. De Advocaat wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat hij een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
7. In de algemene voorwaarden van de Advocaat staat dat een Klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de rechtbank Amsterdam.

Klachtprocedure

8. De Klager dient de Klacht per e-mail (kantoorklachtenregeling@plainlegal.nl) in bij de Klachtenfunctionaris, binnen drie maanden nadat de Klager kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het optreden van de Advocaat waarover de Klacht gaat. Indien een Klacht later is ingediend, kan het zijn dat de Klacht niet in behandeling wordt genomen. De Klachtenfunctionaris informeert de Klager daarover zo snel mogelijk.

9. De Klachtenfunctionaris stelt de Advocaat in de gelegenheid schriftelijk op de Klacht te reageren.
10. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat in de gelegenheid een (nadere) toelichting te geven en/of aanvullende informatie te verstrekken.
11. Indien de Klager, na daartoe te zijn uitgenodigd, naar het oordeel van de Klachtenfunctionaris onvoldoende (aanvullende) informatie heeft vertrekt, kan het zijn dat de Klacht niet (verder) in behandeling wordt genomen. De Klachtenfunctionaris informeert de Klager daarover zo snel mogelijk.
12. De Klachtenfunctionaris (a) handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of (b) doet met opgave van redenen mededeling aan de Klager en de Advocaat over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
13. De Klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de Klager en de Advocaat en kan aanbevelingen doen. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en de Advocaat schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
14. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

Klachtregistratie

15. De Klachtenfunctionaris registreert iedere Klacht met daarbij het klachtonderwerp.