



# Human scale law

Omdat de menselijke maat telt

## Kantoorklachtenregeling | Human scale law

### 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 **Human scale law** en de cliënt.
2. Mr. Karolina Dorenbos-Mrozek (Mr. Dorenbos) draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

### 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. Mr. Dorenbos is lid van de Nederlandse Orde van Advocaten. Voor meer informatie hierover wordt verwezen naar <https://www.advocatenorde.nl/>.
3. **Human scale law** heeft 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.

4. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die zien op een financieel geschil, die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de (onafhankelijke) Geschillencommissie Advocatuur, waarvan een weergave van de procedure hiertoe op de website van de Nederlandse Orde van Advocaten te vinden is op <https://www.advocatenorde.nl/geschillencommissie-advocatuur>.
5. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die niet zien op een financieel geschil maar inhoudelijk van aard zijn dan wel geschillen over mijn handelen of nalaten, die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de (onafhankelijke) Geschillencommissie Advocatuur, waarvan een weergave van de procedure hiertoe op de website van de Nederlandse Orde van Advocaten te vinden is op <https://www.advocatenorde.nl/geschillencommissie-advocatuur>. Ook wordt verwezen naar <https://www.advocatenorde-noordholland.nl/1444/problemen-met-uw-advocaat.html>. Hierin staat meer informatie over de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de lokale Deken van de Orde van Advocaten.
6. Indien enig geschil tussen partijen zich niet leent voor behandeling door voormelde commissie dan wel voortvloeit uit de behandeling c.q. de uitspraak van de voormelde commissie, dan wordt dat geschil beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Human scale law mede kantoor houdt. Niettemin is **Human scale law** in het laatste geval gerechtigd om geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter van de woonplaats casu quo de vestigingsplaats van Cliënt.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Mr. Karolina Dorenbos-Mrozek, 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.

#### **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.