

# **KLACHTENREGELING**

## **fischer groep**

### **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 klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen alle maten van fischer groep en de cliënt.
2. Iedere advocaat van fischer groep draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

### **Artikel 3 informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt via [www.fischergroep.nl](http://www.fischergroep.nl). De klachtenregeling wordt uitgelegd in een bijsluiter “Klachtenregeling” bij de welkomstbrief die iedere cliënt ontvangt. De kantoorklachtenregeling is op papier beschikbaar op het kantoor van fischer groep.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. Dit is duidelijk gemaakt in de bijsluiter “Klachtenregeling”.

### **Artikel 4 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. W.G. Fischer, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien de klacht mr. W.G. Fischer betreft, treedt één van de andere maten op als vervangend 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 5 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 6 verantwoordelijkheden en verslaglegging**

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

2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor:

- het registreren van de klacht, met daarbij vermeld het onderwerp van de klacht;
- het bijhouden van het dossier;
- de tijdige afhandeling van de klacht;
- het op de hoogte houden van de klager over de afhandeling van de klacht;
- het uitbrengen van verslag van de klacht;
- het eventueel doen van aanbevelingen naar aanleiding van de klacht.

3. Bij aanvang van het nieuwe jaar worden de verslagen van het afgelopen jaar op het kantoor besproken en de aanbevelingen ter besluitvorming voorgelegd.

4. Indien geen verslagen zijn uitgebracht in het voorafgaande jaar, ofwel verslagen zijn uitgebracht zonder dat daar aanbevelingen aan zijn verbonden, vindt de jaarlijkse bespreking en besluitvorming niet plaats.

**Deze klachtenregeling is geldig vanaf 22 juni 2018, en vervangt alle vorige.**