

## Klachtenreglement

### **Artikel 1:**

1. Deze regeling is van toepassing op de overeenkomst tot opdracht tussen cliënt en Nolet Advocaten.
2. Indien cliënt niet tevreden is over de wijze waarop de werkzaamheden door één van de medewerkers van Nolet Advocaten wordt verricht, dan wel over werkzaamheden verricht door personen die onder de verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat is ingeschakeld en daarover wenst te klagen, richt hij zich in eerste instantie, bij voorkeur schriftelijk, tot de advocaat die de betreffende zaak/opdracht behandelt.
3. Voor de behandeling van de klacht zullen bij cliënt geen kosten in rekening worden gebracht.

### **Artikel 2:**

1. De advocaat die een klacht van een cliënt ontvangt, brengt daarvan direct één der leden van de maatschap, alsmede de klachtfunctionaris op de hoogte.
2. De advocaat die een klacht van een cliënt ontvangt, zendt op eerste verzoek een exemplaar van dit klachtenreglement aan de betreffende cliënt/klager.
3. De behandelend advocaat nodigt de cliënt uit voor een gesprek op kantoor, teneinde te bezien of de klacht middels een goed gesprek kan worden weggenomen en of er voldoende vertrouwensbasis is om de zaak verder te behandelen.

### **Artikel 3:**

1. Indien de cliënt en de advocaat tegen wie een klacht is ingediend niet tot een vergelijk komen, kan de cliënt zich wenden tot de klachtfunctionaris, de heer mr. F.C. Knoef. De betreffende advocaat verstrekt de cliënt alle relevante contactgegevens van de klachtfunctionaris. Indien de klacht is gericht tegen mr. F.C. Knoef, treedt mevrouw mr. S. Marjanovic op als klachtfunctionaris.
2. De klachtfunctionaris registreert de klacht in het op kantoor aangehouden klachtenregistratie. Daarbij specificeert de klachtfunctionaris de wijze waarop de klacht is ingediend, de aard van de klacht en de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht.
3. De klachtfunctionaris nodigt de cliënt, bij voorkeur binnen twee weken, uit voor een gesprek op kantoor, waarbij klager zijn klacht mondeling kan toelichten.

4. De advocaat tegen wie de klacht is ingediend, kan voorafgaand aan het gesprek vermeld in het voorgaande lid zijn mening over de klacht aan de klachtfunctionaris kenbaar maken, alsmede wordt hem/haar de gelegenheid gegeven te reageren op datgene dat bij het gesprek op kantoor met de klachtfunctionaris ter sprake is gekomen.
5. 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.
6. De klachtfunctionaris houdt het klachtendossier bij en archiveert het na sluiting op dezelfde wijze als de normale dossiers worden gearchiveerd.
7. Indien klager zich niet kan vinden in het eerste oordeel van de klachtfunctionaris, staat het klager vrij zich te wenden tot de Deken van de Raad van de Orde Den Haag, Postbus 84093, 2508 AB te Den Haag, behoudens declaratiegeschillen zoals vermeld in het volgende lid 8.
8. Eventuele geschillen omtrent de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie, alsmede het onbetaald blijven van de declaratie zullen voor een bindende uitspraak worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. De cliënt verklaart zich met deze wijze van afdoening akkoord. Een cliënt, zijnde consument derhalve niet zijnde handelende in de uitoefening van een beroep of een bedrijf, kan binnen één maand na kennisneming van het voorleggen van de zaak bij de Geschillencommissie Advocatuur kenbaar maken te zullen kiezen voor de bevoegde rechter. Het mededelen daarover aan Nolet Advocaten dient ondubbelzinnig en stellig te zijn. In geval van een geschil omtrent de hoogte van de declaratie, dient te worden aangegeven wat er aan de declaratie schort.

#### **Artikel 4:**

1. Eenmaal per jaar worden alle klachten die zijn geregistreerd door een drietal leden van het management besproken en geïnventariseerd.
2. Zo nodig wordt over deze periode verslag opgemaakt. In het verslag worden dan tevens, indien nodig, aanbevelingen gedaan ter voorkoming van nieuwe klachten c.q. mede ter verbetering van procedures.
3. Eenmaal per twee jaar worden de klachtgegevens, indien daartoe aanleiding is, op basis van een analyse op kantoor besproken en/of kenbaar gemaakt.
4. Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2023 en vervangt alle voorgaande versies van de klachtenregeling.