

Kantoorklachtenregeling CalcuLaw

CalcuLaw B.V. (“**CalcuLaw**”) streeft voortdurend ernaar de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en te verbeteren. Mocht u onverhoopt toch ontevreden zijn over de dienstverlening van CalcuLaw, dan verneemt zij dat graag. U kunt eventuele klachten over de dienstverlening van CalcuLaw kenbaar maken door een email te sturen aan info@calculaw.nl. CalcuLaw streeft ernaar om uw klacht vervolgens binnen een redelijke termijn overeenkomstig deze kantoorklachtenregeling te behandelen.

1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens (een advocaat van) CalcuLaw of de onder de verantwoordelijkheid van (een advocaat van) CalcuLaw werkzame personen die is kenbaar gemaakt door middel van een e-mail aan info@calculaw.nl over de totstandkoming of 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.

2. Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen CalcuLaw en de cliënt van CalcuLaw, uitgevoerd door een of meer advocaten van CalcuLaw.
- 2.2 Iedere advocaat van CalcuLaw draagt zorg voor een afhandeling van de klacht conform deze kantoorklachtenregeling.

3. Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten van CalcuLaw binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten van CalcuLaw vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. CalcuLaw te trainen in het op cliëntgerichte wijze te reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van CalcuLaw.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van CalcuLaw (www.calculaw.nl). De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat CalcuLaw een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 4.2 De klacht kan na afhandeling van de klacht op grond van art. 5.7 van deze kantoorklachtenregeling worden voorgelegd aan de rechter of de geschillencommissie die in de algemene voorwaarden

van CalcuLaw is aangewezen voor de beslechting van geschillen. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via www.calculaw.nl.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1 Indien een cliënt CalcuLaw benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.B.S. Hijink, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. In het geval dat de klacht zich richt tot mr. J.B.S. Hijink, dan zal een vervangende klachtenfunctionaris worden aangewezen.
- 5.2 De klachtenfunctionaris stelt de persoon over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en de persoon over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 5.3 De persoon over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan desverzocht zijn of haar visie op de klacht aan de client mededelen.
- 5.4 De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen een maand 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 gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- 5.5 De klachtenfunctionaris stelt de klager en de persoon over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 5.6 Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de persoon over wie is geklaagd het oordeel over de klacht.
- 5.7 Indien een klacht na afhandeling onverhoopt niet is opgelost, kan de klacht ter verkrijging van een bindende uitspraak worden voorgelegd aan de rechter of de geschillencommissie die in de algemene voorwaarden van CalcuLaw is aangewezen voor de beslechting van geschillen. Deze algemene voorwaarden zijn te raadplegen via www.calculaw.nl.

6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1 De klachtenfunctionaris en de persoon over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 6.2 De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

7. Verantwoordelijkheden klachtfunctionaris

- 7.1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2 Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- 7.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4 De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

8. Registratie van de klacht

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht.

8.2 Het onderwerp van de klacht kan zijn:

- a. een klacht over de werkwijze van of bejegening door de persoon over wie is geklaagd;
- b. een klacht over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening;
- c. een klacht over financiële aspecten van de dienstverlening;
- d. een klacht over praktijkvoering in het algemeen.

8.3 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.4 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.

8.5 Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor van CalcuLaw besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

9. Analyse van de klachten

9.1 Ingevulde klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht intern verzameld bij de klachtenfunctionaris.

9.2 De klachtenfunctionarissen brengen binnen CalcuLaw periodiek intern verslag uit van de afhandeling van klachten.

9.3 De klachtenfunctionarissen verwerken verzamelde gegevens en maken voor CalcuLaw intern periodiek een analyse.

9.4 Klachtenfunctionarissen kunnen binnen CalcuLaw interne aanbevelingen doen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

10. Intern bespreken en preventieve acties

Teneinde de kwaliteit van de dienstverlening aan onze cliënten verder te verbeteren, zal de wijze van afhandeling van klachten en alle door klachtenfunctionarissen gedane aanbevelingen periodiek binnen CalcuLaw worden besproken. Mede naar aanleiding daarvan kan CalcuLaw beslissen preventieve maatregelen te nemen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van CalcuLaw.

11. Overig

11.1 CalcuLaw zal in beginsel overeenkomstig deze klachtenregeling handelen, tenzij dit in de gegeven omstandigheden naar haar oordeel onevenredig zou zijn in verhouding tot en met de klachtenregeling te dienen doelen.

11.2 Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd en is laatstelijk vastgesteld op 29 februari 2024.