



# THE LAW FIRM

**INTERNE KLACHTENREGELING**

# Kantoorklachtenregeling The Law Firm

## Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een advocaat of jurist van The Law Firm of een onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon, over de totstandkoming en uitvoering van een opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de declaratie, of buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht in de zin van paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een belanghebbende derde die een klacht indient;
- klachtenfunctionaris: de binnen The Law Firm aangewezen partner die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.

## Artikel 2 - Toepassingsbereik

Deze regeling is van toepassing op iedere opdracht tussen The Law Firm en haar cliënten. Ook klachten van schuldenaren over buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen hieronder, zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 sub b en artikel 13 lid 5 van de Wet kwaliteit incassodienstverlening. Alle medewerkers binnen The Law Firm handelen klachten conform deze regeling af.

## Artikel 3 - Doelstellingen

Deze regeling beoogt:

- a. een zorgvuldige, laagdrempelige en tijdige afhandeling van klachten te garanderen;
- b. de oorzaken van klachten te achterhalen;
- c. blijvende kwaliteitsverbetering van onze juridische dienstverlening te stimuleren;
- d. medewerkers bewust te maken van cliëntgericht handelen;
- e. de relatie met de cliënt te behouden of te herstellen waar mogelijk.

## Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling is openbaar en te vinden op de website van The Law Firm.

Voor aanvang van de dienstverlening wordt de cliënt of schuldenaar actief gewezen op het bestaan van deze regeling.

In onze algemene voorwaarden staat vermeld bij welke externe instantie een onopgeloste klacht kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.

Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de klacht worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Nederland.

## **Artikel 5 – Interne klachtprocedure**

Een klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris van The Law Firm, momenteel mw. J. de Smit.

De klachtenfunctionaris informeert de betrokken advocaat of jurist en stelt beide partijen in de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten. Er wordt gestreefd naar een informele oplossing, zo nodig met begeleiding van de klachtenfunctionaris.

Binnen vier weken na ontvangst volgt een schriftelijke reactie. Bij overschrijding van deze termijn wordt dit onderbouwd gemeld met een verwachte reactiedatum. De klager en betrokken advocaat of jurist ontvangen een gemotiveerd oordeel, eventueel met aanbevelingen. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen alle betrokkenen het oordeel voor akkoord.

## **Artikel 6 – Vertrouwelijkheid en kosteloosheid**

Alle betrokkenen behandelen de klacht en het dossier vertrouwelijk.

De klager is geen kosten verschuldigd voor de interne behandeling van de klacht.

## **Artikel 7 – Verantwoordelijkheden**

- De klachtenfunctionaris bewaakt een tijdige en zorgvuldige afhandeling.
- De betrokken advocaat of jurist informeert de klachtenfunctionaris over contact met de klager en eventuele voortgang.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van het verloop van de procedure.
- Van elke klacht wordt een dossier bijgehouden.

## **Artikel 8 – Klachtregistratie en evaluatie**

- Iedere klacht wordt geregistreerd op onderwerp.
- Meerdere onderwerpen kunnen per klacht worden vastgelegd.
- De klachtenfunctionaris evalueert periodiek de afhandeling en doet aanbevelingen ter verbetering.
- Jaarlijks worden de klachtenrapportages besproken binnen The Law Firm, inclusief eventuele beleidsaanpassingen.

Vastgesteld door de directie van The Law Firm, juni 2024

Te ondertekenen door:

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping 'S' shape followed by a horizontal line and a small upward flick.

*Farid Seddik*  
CEO | The Law Firm

Landpoortstraat 32, 4797 AN, Willemstad (NBR)