

Kantoorklachtenregeling Claims Made B.V.

Aan Klager Van Claims Made B.V.

Datum 1 januari 2025

Onderwerp Kantoorklachtenregeling

Advocaten moeten volgens de Verordening op de advocatuur (artikel 6.28 e.v.) een kantoorklachtenregeling hebben. In de onderhavige regeling liggen de procedure en werkwijze vast die Claims Made B.V. ("**Claims Made**") volgt als een klager zich tot haar wendt met een klacht.

Klachten zullen door Claims Made met de grootst mogelijke zorg worden behandeld. Claims Made treft, indien nodig, naar aanleiding van een klacht maatregelen ter voorkoming van herhaling. Belanghebbenden hebben de mogelijkheid een schriftelijk exemplaar van deze klachtenprocedure bij Claims Made op te vragen.

1. Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 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, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang, die een klacht schriftelijk kenbaar maakt;
- **klachtenfunctionaris**: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

2. Artikel 2 Toepassingsbereik

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Claims Made en de client.
- 2.2 De kantoorklachtenregeling is van toepassing op de advocaat en op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.
- 2.3 Claims Made draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

3. Artikel 3 Doelstellingen

3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- het vastleggen van een procedure om klachten van klagers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
- behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- personen met wie Claims Made samenwerkt te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar beschikbaar via de website www.claimsmade.nl.

4.2 De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Claims Made een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

4.3 In de algemene voorwaarden van Claims Made is 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.

4.4 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

5. Artikel 5 Interne klachtprocedure

5.1 Indien een cliënt Claims Made benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. Karen Jelsma, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

5.2 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.

5.3 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

- 5.4 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.
- 5.5 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.
- 5.6 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.

6. Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- 6.1 De klachtenfunctionaris en degene 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. Artikel 7 Verantwoordelijkheden

- 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. Artikel 8 Klachtregistratie

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.