

KANTOORKLACHTENREGELING STONEWATER

1. BEGRIPSBEPALINGEN

1.1 In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1.1 Algemene voorwaarden: de tussen opdrachtgever en Stonewater vigerende algemene voorwaarden van Stonewater.
- 1.1.2 Klacht: iedere schriftelijke klacht, ingediend overeenkomstig artikel 5 lid 3 van deze klachtenregeling of anderszins de mededeling bevattende dat de klager wenst dat deze klacht overeenkomstig de kantoorklachtenregeling wordt behandeld, van of namens de opdrachtgever jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen bevattende een uiting van ongenoegen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, waaronder tevens een tuchtrechtelijke klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet voor zover de klager die niet reeds bij de deken heeft ingediend;
- 1.1.3 Klager: de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt; en
- 1.1.4 Klachtenfunctionaris: de advocaat die overeenkomstig artikel 5 lid 1 van deze klachtenregeling is belast met de afhandeling van de klacht.

2. TOEPASSINGSBEREIK

- 2.1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Stonewater en opdrachtgever alsmede op de onder de verantwoordelijkheid van Stonewater werkzame personen.
- 2.2 Iedere advocaat van Stonewater draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. DOELSTELLINGEN

3.1 Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 3.1.1 het vastleggen van een procedure om klachten van opdrachtgever binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- 3.1.2 het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van opdrachtgever vast te stellen;
- 3.1.3 behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 3.1.4 medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten; en

- 3.1.5 verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. INFORMATIE BIJ AANVANG DIENSTVERLENING

- 4.1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op www.stonewater.nl. De advocaat wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is voor de dienstverlening.
- 4.2 Stonewater heeft in de algemene voorwaarden bij de overeenkomst van opdracht en op haar website www.stonewater.nl 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.
- 4.3 Het door opdrachtgever in rechte betrekken van Stonewater (en/of degene over wie wordt geklaagd) is niet mogelijk indien de klacht niet tijdig (zoals bedoeld in artikel 5.2 van deze klachtenregeling) en volledig (zoals bedoeld in artikel 5.3 van deze klachtenregeling) is ingediend.

5. INTERNE KLACHTPROCEDURE

- 5.1 Indien een opdrachtgever Stonewater benadert met een klacht, dan wordt deze klacht doorgeleid naar de in de opdrachtbrief onder de kop "Kwaliteit" genoemde klachtenfunctionaris. Indien in de opdrachtbrief geen klachtenfunctionaris is aangewezen of de klachtenfunctionaris niet langer werkzaam is bij Stonewater, zal de meest ervaren advocaat van Stonewater die niet zelf bij de zaak of het geschil betrokken is als klachtenfunctionaris optreden.
- 5.2 De opdrachtgever dient de klacht binnen de in art. 7.6 van de algemene voorwaarden vermelde termijn in te dienen. Indien een klacht na het verstrijken van de voornoemde periode is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtenfunctionaris zal de opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.
- 5.3 De klacht zal alleen in behandeling genomen worden wanneer de opdrachtgever daarbij tenminste de volgende informatie verstrekt:
 - 5.3.1 de naam en adresgegevens van de opdrachtgever;
 - 5.3.2 de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
 - 5.3.3 een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat of van de declaratie welke tot de klacht aanleiding heeft gegeven;
 - 5.3.4 het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
 - 5.3.5 de vermelding dat de klacht via de kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld; en
 - 5.3.6 de datum van het indienen van de klacht en ondertekening.

- 5.4 Indien de klacht niet voldoet aan de vereisten zoals genoemd in artikel 5.3 van deze klachtenregeling en de klachtenfunctionaris vermoedt of redelijkerwijs dient te vermoeden dat de opdrachtgever dit met zijn bericht wel heeft beoogd, zal de klachtenfunctionaris de opdrachtgever daarover na ontvangst van diens bericht informeren. De opdrachtgever krijgt in dat geval de gelegenheid om binnen voormelde periode van drie maanden alsnog de ontbrekende informatie aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de opdrachtgever schriftelijk informeren indien dit laatste plaatsvindt.
- 5.5 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.
- 5.6 Degene over wie is geklaagd tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.7 De klachtenfunctionaris stelt binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klager en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht of handelt anderszins binnen deze termijn de klacht af. Indien dit niet binnen deze termijn plaatsvindt, doet hij met opgave van redenen mededeling aan de klager en de advocaat over wie is geklaagd over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
- 5.8 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.
- 5.9 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.
- 5.10 Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
- 5.11 Een klacht die niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan door klager worden voorgelegd aan het Nederlands Arbitrage Instituut conform art. 9.5 van de algemene voorwaarden. Indien sprake is van een consument, is opdrachtgever bevoegd om, binnen een maand nadat Stonewater zich schriftelijk jegens opdrachtgever op dit beding heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter. Een klacht zoals bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet kan door klager ook worden voorgelegd aan de ingevolge paragraaf 4 van de Advocatenwet bevoegde deken.

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 interne klachtprocedure.

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. KLACHTREGISTRATIE

- 8.1 De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
- 8.2 Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 8.3 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.
- 8.4 Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.
