



## Klachtregeling

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever aan 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 opdrachtgever of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die door Liber Dock B.V is belast met de afhandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de dienstverlening aan klager.;

### Artikel 2 toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Liber Dock B.V. en haar opdrachtgever.

### Artikel 3 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de opdrachtgever voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht via de algemene voorwaarden erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

### Artikel 4 indienen van een klacht

1. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen.
2. Als een klager zijn bezwaar zonder bevredigend resultaat heeft voorgelegd aan de betrokken advocaat, kan hij een klacht schriftelijk aan Liber Dock B.V. sturen.
3. De klacht bevat tenminste:
  - a) de naam en het adres van klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van het handelen of nalaten waarover wordt geklaagd;
  - d) ondertekening.
4. In geval de klacht niet voldoet aan artikel 4.3 wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee weken na verzending van de kennisgeving daarvan aan te vullen, bij gebreke waarvan Liber Dock B.V. de klacht niet in behandeling zal nemen.  
klachtenfunctionaris.

### **Artikel 5 procedure**

1. Indien een opdrachtgever het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
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.
3. 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.
4. 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. 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.

### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

### **Artikel 8 klachtdossier/registratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
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.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op ons kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

