

Kantoorklachtenregeling Singh Lawyers

(behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over:
 - o de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht;
 - o de kwaliteit van de dienstverlening;
 - o 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 kenbaar maakt;
- **klachtenfunctionaris:** de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 – Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen **Singh Lawyers** en de cliënt.
2. Iedere advocaat van **Singh Lawyers** draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze regeling.

Artikel 3 – Doelstellingen

Deze regeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het achterhalen van de oorzaken van klachten;
- c. het voldoen aan wettelijke verplichtingen en het behouden en verbeteren van de relatie met de cliënt via goede klachtenbehandeling;
- d. het trainen van medewerkers in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening via klachtbehandeling en analyse.

Artikel 4 – Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze regeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt vóór het aangaan van de overeenkomst van opdracht op het bestaan van deze regeling en de toepasselijkheid ervan.
2. **Singh Lawyers** heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke instantie een onopgeloste klacht kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak, en wijst cliënten hierop in de opdrachtbevestiging.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 die na interne behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan: **de bevoegde rechtbank**.

Artikel 5 – Interne klachtprocedure

1. Indien een klacht wordt ingediend, wordt deze doorgeleid naar mr. **S.Singh**, advocaat te Amsterdam, die als klachtenfunctionaris optreedt. Klager kan zijn klacht ook rechtstreeks bij klachtenfunctionaris indienen, zonder desbetreffende advocaat hiervan op de hoogte te stellen.
2. De klachtenfunctionaris stelt de betrokken advocaat op de hoogte en biedt beide partijen de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.
3. De betrokken advocaat probeert samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet via tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld, tenzij gemotiveerd wordt aangegeven waarom verlenging nodig is, met vermelding van de nieuwe termijn.
5. De klager en de betrokken advocaat worden schriftelijk geïnformeerd over het oordeel en eventuele aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen klager, klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat het oordeel.

Artikel 6 – Geheimhouding en kosteloze behandeling

1. De klachtenfunctionaris en betrokken advocaat behandelen de klacht vertrouwelijk.
2. Voor de behandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor tijdige afhandeling van klachten.

2. De betrokken advocaat informeert de klachtenfunctionaris over de voortgang en mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte.
4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtregistratie

1. Klachten worden geregistreerd met aanduiding van het onderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek over klachtbehandeling en doet aanbevelingen ter verbetering van processen.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen geëvalueerd om klachtenpreventie en kwaliteitsverbetering te ondersteunen.