

# Kantoorklachtenregeling

## Artikel 1 - Begripsbepalingen

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 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 Sand Legal B.V. (hierna: Sand Legal) en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Sand Legal draagt zorg voor een klachtenafhandeling conform deze kantoorklachtenregeling.

## Artikel 3 - Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
- c. het voorzien in een wettelijke plicht, het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## Artikel 4 - Informatie bij aanvang van dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Klachten die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank Overijssel, locatie Almelo.

## Artikel 5 - Interne klachtprocedure

1. Een klager kan een klacht indienen door deze te sturen naar [sanderink@sandlegal.nl](mailto:sanderink@sandlegal.nl) of Hazelaar 30 (7482 WK) in Haaksbergen. De klacht wordt doorgeleid naar mr. J.H.B. Averdijk, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Mr. Averdijk is als advocaat verbonden aan Robers Advocaten, gevestigd aan de Enschedesestraat 123 (7551 EL) in Hengelo (Overijssel).
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. Degene over wie is geklaagd, tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
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. 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.

**Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd, nemen bij de klachtenbehandeling 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 - Klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.