

### **Kantoorklachtenregeling**

als bedoeld in artikel 6.28 leden 3 en 4 Verordening op de advocatuur van CodeLegal B.V.

- a. Indien een cliënt een klacht heeft over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hoogte van de declaratie, kan de cliënt te allen tijde mondeling of schriftelijk (ook digitaal) contact opnemen met de advocaat. Zijn klacht zal uitgebreid en ernstig worden aangehoord en in goed overleg zal getracht worden tot een oplossing in der minne te komen. Indien dat niet mogelijk blijkt, zal cliënt gewezen worden op de mogelijkheid een tuchtrechtelijke klacht in te dienen c.q. een procedure aanhangig te maken.
- b. Deze kantoorklachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.
- c. mr. J.P. Mosterd (de "Klachtenfunctionaris"), is belast met de afhandeling van de klacht.
- d. De Klachtenfunctionaris stelt binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- e. De Klachtenfunctionaris doet bij afwijking van de termijn, bedoeld in onderdeel d, daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven.
- f. De klager en degene over wie is geklaagd worden in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven op de klacht.
- g. De klager zullen geen kosten in rekening worden gebracht voor de van de behandeling van de klacht.
- h. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die met een cliënt wordt aangegaan.

Februari 2020