



## KLACHTENREGLEMENT DORHOUT ADVOCATEN

### 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

a) Dorhout Advocaten

De naamloze vennootschap Dorhout Advocaten N.V., gevestigd te Groningen

b) Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens cliënt kenbaar gemaakt.

c) Klager

De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

d) Klachtbehandelaar

Een daartoe door Dorhout Advocaten aangewezen partner, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht.

e) Klachtenreglement

Het onderhavige reglement, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure.

### 2. Doelstellingen

De doelstellingen van het klachtenreglement zijn:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling.
3. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van een klachtenbehandeling.



### 3. Informeren van de cliënt

1. De advocaat wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

### 4. Procedureverloop

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze de betrokken advocaat, danwel het kantoor met een klacht benadert, wordt de klacht ter behandeling doorgeleid naar de klachtbehandelaar.
2. Een klacht tegen de klachtbehandelaar wordt doorgeleid naar de bestuurder van Dorhout Advocaten.
3. De klachtbehandelaar stelt een onderzoek in naar de ingediende klacht en bepaalt in overleg met de betrokken advocaat wie van beiden contact zoekt met de klager en op welke wijze de klacht verder met de klager wordt doorgesproken en wordt afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld.
4. De klachtbehandelaar tracht steeds de klacht in der minne te schikken met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. Indien een minnelijke schikking mogelijk blijkt, wordt deze op schrift gesteld en door de klager, de betrokken advocaat en de klachtbehandelaar ondertekend. Door een aldus vastgestelde schikking vervalt de bevoegdheid van de klager om de klacht conform de bepalingen in de Advocatenwet ter kennis te brengen van de deken, c.q. de Raad van Discipline.
6. Indien de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost, kunnen, afhankelijk van de situatie, de klager de volgende mogelijkheden worden voorgelegd:
  - het voorleggen van de klacht aan de bestuurder van Dorhout Advocaten;
  - het overdragen van de zaak aan een andere kantoorgenoot;
  - het inwinnen van advies van een derde, bijvoorbeeld de deken, danwel waarnemend deken;
  - de klager er op wijzen dat de klacht conform het bepaalde in de Advocatenwet kan worden ingediend bij de deken.
7. Zodra een klacht is ingediend en de klager geldelijk nadeel lijdt of dreigt te lijden, danwel stelt te lijden, stelt de klachtbehandelaar de beroepsaansprakelijkheids-assuradeur van het kantoor daarvan op de hoogte, tenzij de gepretendeerde schade onder de eigen risicogrens ligt.
8. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.



## 5. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en vervolgens Dorhout Advocaten zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klacht, waarbij Dorhout Advocaten de behandeling en zo mogelijk afhandeling heeft gemandateerd aan de klachtbehandelaar.
2. De klachtbehandelaar houdt de betrokken advocaat op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht.
3. De klacht dient binnen zes weken schriftelijk te zijn afgehandeld.
4. De klachtbehandelaar houdt het klachtendossier bij.
5. De klachtbehandelaar doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Groningen, juni 2011