

## Klachtenregeling Boot Advocaten B.V.

### **Artikel 1**

Boot Advocaten B.V. verstaat onder een klacht:

- een schriftelijke uiting van ongenoegen over de advocaat of de bij Boot Advocaten werkzame personen die betrekking hebben op de uitvoering een van overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de factuur, maar niet een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die namens Boot Advocaten de afhandeling van de klacht doet.

### **Artikel 2**

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Boot Advocaten B.V. en de cliënt. De klachtenfunctionaris van Boot Advocaten B.V. is mr A.A. Jurgens-Boot.

### **Artikel 3**

Met deze klachtenregeling beoogt Boot Advocaten dat:

1. in geval van een klacht client binnen een redelijke termijn een afhandeling van de klacht kan verwachten;
2. in geval van een klacht de oorzaak van de klacht goed kan worden vastgesteld;
3. in geval van een klacht de bestaande relaties gehoord worden en dat een klacht adequaat wordt afgehandeld zodat de bestaande relaties worden behouden en er verbetering in de relatie optreedt;
4. medewerkers worden getraind in clientgericht reageren op een klacht en op client;
5. de kwaliteit van de dienstverlening op hoog niveau blijft middels een uit de klachtanalyse voortvloeiende leerpunten;
6. leerpunten te vertalen naar verbeteringen in de praktijk te brengen.

### **Artikel 4**

De klachtenregeling van Boot Advocaten is openbaar gemaakt op de website van Boot Advocaten. In geval van een klacht wordt client verwezen naar de klachtenregeling. In de algemene voorwaarden van Boot Advocaten is opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd om een advies te krijgen. Bij de opdrachtbevestiging worden de algemene voorwaarden standaard ter hand gesteld. Mocht een klacht niet naar tevredenheid zijn opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter (artikel 14 algemene voorwaarden).

### **Artikel 5**

Als een cliënt een klacht indient, dan wordt de klacht doorgestuurd naar mevrouw mr. A. Verbeek. Mevrouw mr A. Verbeek is onafhankelijk van Boot Advocaten en treedt op als klachtenfunctionaris namens Boot Advocaten. De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en pleegt hoor en wederhoor, waarbij de gelegenheid wordt gegeven aan zowel

klager en beklagde om toelichting te geven op de klacht. Diegene waarover is geklaagd, probeert met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of informeert klager met opgave van de reden waarom er wordt afgeweken van deze termijn met vermelding van een termijn waarbinnen een oordeel over de klacht wel mogelijk is. De klachtenfunctionaris stelt beiden 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 beklagde het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

De klachtenbehandeling is kosteloos. Op het klachtendossier, op wie de klacht betrekking heeft en de klachtbehandeling rust geheimhouding, die alle partijen in acht nemen.

#### **Artikel 6**

De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht. De beklagde houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en over de voortgang van de uit de klachtenafhandeling voortgevloede oplossing, aanbeveling(en) en/of verbetering(en).