

## Kantoorklachtenregeling Trivvy advocatuur

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Trivvy advocatuur (**Trivvy**) en de cliënt. Trivvy behandelt klachten zoals beschreven in deze klachtenregeling. De klachtenregeling is ook van toepassing op onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

Een klacht is 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.

Het doel van deze kantoorklachtenregeling is behoud en verbetering van de bestaande relaties door een goede, constructieve klachtenbehandeling binnen een redelijke termijn en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening door analyse van (oorzaken) van klachten.

Indien een cliënt een klacht voorlegt aan Trivvy, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. J.M. van Poelgeest, die optreedt als de behandelaar van de klacht, de klachtenfunctionaris.

Er wordt bekeken of samen tot een passende oplossing kan worden gekomen.

De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst van de klacht behandeld of de klager wordt geïnformeerd over een afwijkende termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt een klachtdossier bij.

Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt een document opgesteld met het oordeel over de gegrondheid van de klacht en de oplossing van de klacht. In andere gevallen ontvangt de klager een document waarin staat wat de uitkomst is van de behandeling van de klacht. Als klachten na behandeling niet naar tevredenheid zijn opgelost, kunnen de klachten worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.

De klachtenfunctionaris neemt geheimhouding in acht bij de klachtbehandeling.

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris registreert alle klachten en stelt periodiek een verslag op over de afhandeling van de klachten en wijzigt eventuele procedures en/of werkwijzen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.

