

# Klachtenregeling Ploum

Klachtenregeling Ploum voor de advocatuur en het notariaat

## Artikel 1. Klacht

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens een advocaat of een notaris 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 of in titel IX van de Wet op het notarisambt.
2. In deze klachtenregeling worden onder advocaten en notarissen tevens de personen verstaan die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Onder notarissen worden mede begrepen kandidaat-notarissen en toegevoegd notarissen.

## Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Ploum, uitgevoerd door een of meer advocaten of notarissen, en de cliënt.
2. Iedere advocaat of notaris van Ploum reageert op klachten conform deze klachtenregeling.
3. In aanvulling op deze klachtenregeling is op de dienstverlening van notarissen van Ploum de Verordening Klachten- en Geschillenregeling van de KNB van toepassing.

## Artikel 3. Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een procedure vast te leggen om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. een procedure vast te leggen om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. bestaande relaties te behouden en verbeteren door klachten op een goede wijze te behandelen;
- d. medewerkers te trainen om cliëntgericht te reageren op klachten;
- e. de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

## Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op [www.ploum.nl](http://www.ploum.nl). De advocaat of notaris wijst de cliënt door middel van de Algemene Voorwaarden van Ploum voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

## Artikel 5. Interne procedure

1. Iedere klacht wordt doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, zijnde mr. R.E.N. (Rutger) Ploum. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris in zijn rol als advocaat of notaris, zal het bestuur van Ploum een vervanger aanwijzen.

2. De klachtenfunctionaris stelt de advocaat of notaris over wie is geklaagd in kennis van de klacht, en stelt de cliënt en de advocaat of notaris in de gelegenheid een toelichting te geven.
3. De advocaat of notaris probeert samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Als van deze termijn wordt afgeweken, laat de klachtenfunctionaris dit aan de cliënt weten met opgave van redenen. De klachtenfunctionaris vermeldt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen hij de klacht zal beoordelen.
5. De klachtenfunctionaris stuurt een brief aan de cliënt en de advocaat of notaris waarin hij laat weten of hij de klacht gegrond acht, en hij kan daarbij aanbevelingen doen.
6. Als een klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, wordt de cliënt verwezen naar de Geschillencommissie Notariaat voor zover de Verordening Klachten- en Geschillenregeling van de KNB op de betreffende klacht van toepassing is. In alle andere gevallen wordt de cliënt verwezen naar de rechtbank te Rotterdam.
7. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, informeert de cliënt de klachtenfunctionaris hierover.

## **Artikel 6. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat of notaris over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De cliënt 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. De advocaat of notaris over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van zijn of haar contact met de cliënt en over een mogelijk oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt op de hoogte van de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## **Artikel 8. Klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de genomen maatregelen binnen Ploum besproken.