

## KLACHTENREGELING BOSCH ADVOCATEN COÖPERATIE U.A.

### 1. Begripsomschrijving

- Bosch Advocaten Coöperatie U.A.: het advocatenkantoor gevestigd te Amsterdam, nader te noemen "Bosch";
- Klacht: iedere uiting van ongenoegen over de totstandkoming en de uitvoering van de opdracht, de hoogte van de declaratie, de kwaliteit van dienstverlening, een gedraging, handeling of nalaten door een advocaat van Bosch of door een onder de verantwoordelijkheid van een advocaat van Bosch werkzame persoon;
- Klager: degene die een klacht indient;
- Klachtenbehandelaar: de voorzitter van het bestuur van Bosch dan wel een door de voorzitter van het bestuur van Bosch aan te wijzen (onafhankelijke) klachtenbemiddelaar.

### 2. Klachtenprocedure

- 2.1 Klager dient de klacht schriftelijk en ondertekend in bij de voorzitter van het bestuur van Bosch.
- 2.2 Indien klager de klacht niet centraal meldt maar aan de betreffende advocaat, dan zal deze advocaat de klacht terstond ter kennis brengen van de voorzitter van het bestuur van Bosch.
- 2.3 De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.
- 2.4 De voorzitter van het bestuur van Bosch kan besluiten een schriftelijke klacht niet in behandeling te nemen indien de klacht niet voldoet aan de hierboven gestelde eisen, mits klager in de gelegenheid is gesteld de klacht binnen een week na berichtgeving van de onvolkomenheden aan te vullen.
- 2.5 Indien en zodra Bosch naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, eindigt de klachtenprocedure.
- 2.6 De voorzitter van het bestuur van Bosch bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen acht werkdagen.
- 2.7 Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de termijn van afhandeling;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de naam van de klachtenbehandelaar;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
- 2.8 De behandeling van de klacht vindt plaats door de voorzitter van het bestuur van Bosch dan wel door een door de voorzitter van het bestuur van Bosch aan te wijzen (onafhankelijke) klachtenbemiddelaar.
- 2.9 De klacht zal niet in behandeling worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging;
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een tuchtrechtelijke instantie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.
- 2.10 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
- 2.11 De voorzitter van het bestuur van Bosch dan wel een nader aan te wijzen klachtenbemiddelaar bespreekt zo spoedig mogelijk de betreffende klacht met de advocaat op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.
- 2.12 De voorzitter van het bestuur van Bosch dan wel een nader aan te wijzen klachtenbemiddelaar bepaalt of klager in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord.

- 2.13 Indien klager daarvan geen gebruik wenst te maken, zal van het horen van klager worden afgezien.
- 2.14 Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan klager op diens verzoek een afschrift wordt toegezonden.
- 2.15 De voorzitter van het bestuur van Bosch dan wel een nader aan te wijzen klachtenbemiddelaar stelt klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen en conclusies van het onderzoek naar de klacht.
- 2.16 De voorzitter van het bestuur van Bosch dan wel een nader aan te wijzen klachtenbemiddelaar meldt klager schriftelijk en gemotiveerd indien de afhandeling van de klacht is vertraagd onder opgaaf van redenen.
- 2.17 Tegen een beslissing inzake de behandeling van een klacht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
- 2.18 Bosch brengt klager geen kosten in rekening voor de afhandeling van de klacht.
- 2.19 Indien de afhandeling van de klacht niet heeft geleid tot tevredenheid van klager, staat het hem vrij zich te wenden tot de civiele rechter.
- 2.20 Het bestuur zorgt voor registratie van de ingediende klachten. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens tijdens een advocatenoverlegvergadering besproken ter voor-koming van nieuwe klachten alsmede, voor zoveel nodig, ter verbetering van de interne kantoor kwaliteit.

