

## KLACHTENREGELING

### 1 Begripsomschrijving en toepassingsbereik

1.1 In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Gabel Legal*: het advocatenkantoor;
- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens een cliënt over een gedraging, handeling of nalaten door een advocaat van Gabel Legal;
- *Klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een Klacht indient;
- *Klachtenbemiddelaar*: mr. A. Gabel

1.2 Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Gabel Legal en de cliënt.

### 2 Klachtenprocedure

2.1 Klager dient de Klacht schriftelijk en ondertekend in bij de Klachtenbemiddelaar. De Klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de Klager;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.

2.2 De Klachtenbemiddelaar kan besluiten een Klacht niet in behandeling te nemen als 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.

2.3 Als en voor zover Gabel Legal naar tevredenheid van de Klager aan diens Klacht tegemoet is gekomen, eindigt de klachtenprocedure.

2.4 De Klachtenbemiddelaar bevestigt de ontvangst van de Klacht schriftelijk binnen acht werkdagen. 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.

2.5 De behandeling van de Klacht vindt plaats door de Klachtenbemiddelaar.

2.6 De Klacht zal niet in behandeling worden genomen als deze betrekking heeft op een gedraging, handeling of nalaten:

- a. waarover reeds eerder een Klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
- b. welke langer dan één jaar voor de indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;
- c. welke door het instellen van een procedure aan het oordeel van een tuchtrechtelijke instantie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest.

Van het eventueel 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.

- 2.7 De Klachtenbemiddelaar tracht samen met de Klager tot een oplossing te komen waarbij de volgende procedure wordt gevolgd:
- a De Klachtenbemiddelaar stelt de Klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
  - b Als Klager daarvan geen gebruik wenst te maken, zal van het horen van Klager worden afgezien.
  - c Van het horen wordt een verslag gemaakt waarvan aan Klager op diens verzoek een afschrift wordt toegezonden.
  - d De Klachtenbemiddelaar stelt Klager binnen vier weken na ontvangst van de Klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen en conclusies van het onderzoek naar de Klacht.
- 2.8 Tegen een beslissing inzake de behandeling van een Klacht of inzake het niet in behandeling nemen van een klacht zoals bedoeld in art. 2.6 van dit reglement kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld. Een Klacht met betrekking tot de dienstverlening advocatuur die na behandeling in de zin van deze klachtenregeling niet is opgelost of welke klacht niet in behandeling is genomen, kan door de Klager worden voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Gelderland of aan de bevoegde rechter te Arnhem.
- 2.9 De Klachtenbemiddelaar en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- 2.10 De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

(Einde klachtenregeling)

(Versie 1 januari 2020)