



Kantoorklachtenregeling

(als bedoeld in artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de klager 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;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- advocaat: de advocaat waartegen de klacht is gericht;
- geschillencommissie: de Geschillencommissie Advocatuur, behorend tot de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB), waarbij het kantoor is aangesloten:
postadres: Postbus 90600 - 2509 LP Den Haag
bezoekadres: Bordewijklaan 46 (2e etage) - 2591 XR Den Haag
telefoon: 070 – 310 53 10 fax: 070 – 365 88 14.

Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling bij of krachtens deze kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De advocaat heeft via de algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.



Artikel 5 interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht eerst in behandeling genomen door de advocaat.
2. De advocaat stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
4. De advocaat handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De advocaat stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de advocaat het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De advocaat neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht door de advocaat.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

1. De advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De advocaat houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

1. De advocaat registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 9 Geschillencommissie

1. Indien de behandeling van de klacht conform de artikelen 1 tot en met 8 van deze regeling niet heeft geleid tot een bevredigend resultaat, dan kan de klacht binnen twaalf maanden worden ingediend bij de geschillencommissie.
2. Ook indien de advocaat niet binnen vier weken heeft gereageerd op de ingediende klacht, kan de klacht ook worden ingediend bij de geschillencommissie.
3. Informatie over de behandeling van de klacht door de geschillencommissie is te vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl>.