

Kantoorklachtenregeling KvL Advocaten

(versie 01-01-2022)

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: 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;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 Toepassingsbereik

2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen KvL Advocaten en de cliënt.

2.2. Iedere advocaat van KvL Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn oopen 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, termijnen voor het indienen van een klacht

4.1. 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.

4.2. KvL Advocaten heeft in de algemene voorwaarden opgenomen dat u intern een klacht kunt indienen. In het geval van het uitblijven van een bevredigende oplossing kunt u bij de Geschillencommissie Advocatuur uw klacht indienen.

4.3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. Deze commissie voorziet in een beslissing middels bindend advies of via arbitrage.

4.4. U dient uw klacht in bij het kantoor zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 maanden na het tijdstip waarop u kennis nam c.q. kon nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht leidde. Tenzij uw klacht is opgelost in overleg met het kantoor dient u binnen 12 maanden na de schriftelijke reactie van het kantoor uw klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Advocatuur, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag waar u ook het reglement kunt opvragen. Voor de behandeling van een klacht is een klachtengeld verschuldigd.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

5.1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht die ziet op de handelwijze van mr. R.T.A.G Keller, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. G.H.M. van Laarhoven, die in dat geval optreedt als klachtenfunctionaris. Voor zover de klacht ziet op de handelwijze van mr. G.H.M. van Laarhoven dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. R.T.A.G. Keller, die in dat geval optreedt als klachtenfunctionaris.

5.2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.

5.3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

5.4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen zes 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.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze interne klachtbehandeling

6.1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

6.2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.

7.2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.

7.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.

7.4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

8.1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

8.2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

8.3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8.4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.