

Klachtenregeling Hofwijck advocatuur

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *advocaat*: mr. A.J. Franken;
- *cliënt*: de natuurlijke- of de rechtspersoon voor wie de advocaat optreedt in hoedanigheid van advocaat;
- *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/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt, 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 behandeling van de klacht.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. De advocaat is verplicht de klachtenregeling strikt na te leven.
3. De advocaat treedt op als klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris staat er voor in dat een klacht wordt behandeld overeenkomstig deze klachtenregeling.
4. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de advocaat. Een klacht die per e-mail is ontvangen wordt als klacht aangemerkt.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze te behandelen;
- 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. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en analyse van klachten.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar en is te raadplegen op de website www.hofwijckadvocaten.nl. De advocaat wijst de cliënt voor of bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht op het bestaan van de klachtenregeling en dat deze regeling van toepassing is op de dienstverlening van de advocaat ten behoeve van de cliënt.
2. De advocaat draagt er zorg voor dat in de algemene voorwaarden en/of in de opdrachtbevestiging staat vermeld bij welke onafhankelijke instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd.

3. Klachten als bedoeld in deze klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de burgerlijke (overheids)rechter. De bevoegde rechter te Den Haag is uitsluitend bevoegd kennis te nemen van een vordering van de klager tegen de advocaat betreffende de klacht. Daarbij dient de klager rekening te houden met het feit dat in bepaalde gevallen bij de burgerlijke rechter verplichte procesvertegenwoordiging (door een advocaat) bestaat en dat aan een procedure bij de rechter kosten zijn verbonden (o.a. griffierecht en salaris van een advocaat, indien van toepassing).

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt een klacht indient overeenkomstig hetgeen is bepaald in artikel 2 sub 4 treedt de advocaat op als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en maakt daarbij bekend dat hij optreedt als klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stelt zowel de klager als de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting respectievelijk een reactie te geven op de klacht.
4. De klachtenfunctionaris streeft er naar om met de klager tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te komen.
5. De klachtenfunctionaris streeft er naar om de klacht binnen 4 weken na ontvangst af te handelen. Indien dit niet mogelijk is informeert de klachtenfunctionaris de klager hierover schriftelijk en onder opgave van reden. Tevens geeft de klachtenfunctionaris aan binnen welke termijn na verloop van de 4 weken de klacht zal worden afgehandeld, althans binnen welke termijn er naar zal worden gestreefd om de klacht af te handelen.
6. Indien tussen klager en de advocaat over wie is geklaagd geen overeenstemming wordt bereikt die leidt tot intrekking van de klacht dan zal de klachtenfunctionaris zijn oordeel geven over de gegrondheid van de klacht.
7. Het oordeel van de klachtenfunctionaris wordt schriftelijk en met redenen omkleed bekend gemaakt aan de klager. In het geval de klacht niet gegrond wordt verklaard of om andere reden wordt afgewezen wijst de klachtenfunctionaris de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de (overheids)rechter (zoals bepaald in artikel 4 sub 3).

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en de advocaat over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager neemt eveneens strikte geheimhouding in acht. Dit betekent dat de klager zich gedurende de behandeling van de klacht niet zal wenden tot de pers en zich niet zal uitlaten over de klacht op sociale media of anderszins.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige behandeling en afhandeling van de klacht.
2. De advocaat over wie is geklaagd verleent zijn/haar volledige medewerking bij de behandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van het verloop van de behandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier en een klachtenregister bij.

Artikel 8 Klachtregistratie en evaluatie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het onderwerp van de klacht, de gegevens van klager en overige gegevens die voor de behandeling van de klacht nodig kunnen zijn.
2. De advocaat evalueert minimaal één keer per jaar eventuele klachten en de behandeling van die klachten. Tevens worden zo mogelijk verbeteringen in de dienstverlening doorgevoerd naar aanleiding van klachten.