

## **INTERNE KANTOORKLACHTENREGELING DE KEMPENAER ADVOCATEN**

(behorende bij 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 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**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen De Kempnaer Advocaten en de cliënt.
2. De Kempnaer Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

### **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 Kempnaer Advocaten heeft bij de opdrachtbevestiging opgenomen dat klager zich kan wenden tot de Geschillencommissie Advocatuur, indien een klacht na behandeling niet is opgelost of kan worden, ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost en/of niet zijn voorgelegd aan de Geschillencommissie kunnen worden voorgelegd aan de gewone rechter.

#### **Artikel 5 Interne klachtprocedure**

1. Een klacht dient binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven te worden voorgelegd.
2. De klacht wordt eerst voorgelegd aan de behandelend advocaat. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van DKA.
3. De behandelend advocaat dan wel de cliënt kan de klacht voorleggen aan het Dagelijks Bestuur (MT).
4. Het MT kan de klacht vervolgens in behandeling nemen of doorverwijzen naar een aangewezen klachtenfunctionaris.
5. Het MT / de klachtenfunctionaris (hierna 'DKA') 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.
6. DKA 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.
7. DKA stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
8. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt het oordeel over de gegrondheid resp. de afhandeling van de klacht vastgelegd.

#### **Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. DKA en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken advocaat resp. de klachtenfunctionaris c.q. het MT is verantwoordelijk voor de behandeling en een tijdige afhandeling van de klachten.
2. Degene over wie is geklaagd resp. de klachtenfunctionaris houdt het MT volledig op de hoogte over de (voortgang van de) klachtbehandeling, de afhandeling en een mogelijke oplossing.
3. De betrokken advocaat resp. de klachtenfunctionaris c.q. het MT houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht en houdt het klachtdossier bij. Aan klager wordt een schriftelijke bevestiging van de klachtenbehandeling gezonden en wordt een indicatie gegeven wanneer een reactie kan worden verwacht.

#### **Artikel 8 Klachtregistratie**

1. DKA registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld:
  - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
  - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening

- III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
- IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
- 3. DKA brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
- 4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.