

## Kantoorklachtenregeling Van Heeren Advocatuur B.V.

### Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *kantoor*: Van Heeren Advocatuur B.V.
- *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 persoon die is belast met de afhandeling van de klacht;
- *klachtenprocedure*: de op het kantoor gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten;
- *Geschillencommissie Advocatuur*: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt.
- *Geschillencommissie Advocatuur*: de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten;
- *Reglement Geschillencommissie Advocatuur*: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.

### Artikel 2 toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Van Heeren Advocatuur B.V. en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Van Heeren Advocatuur B.V. 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 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. Van Heeren Advocatuur B.V. heeft via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

3. Indien een klacht na behandeling door de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing heeft geleid, kan een klacht en/of schadeclaim ingediend worden bij de Geschillencommissie Advocatuur, mits de klacht is ingediend binnen drie maanden na het moment waarop de klager kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven en meer dan vier weken zijn verstreken sinds indiening van de klacht of bij de bevoegde gewone rechter. In geval aan de klacht echter een schadeclaim verbonden is van meer dan € 10.000,00, dan is uitsluitend de gewone rechter bevoegd.
4. In alle gevallen bestaat de bevoegdheid om een klacht in te dienen bij de Deken van de Orde van Advocaten in het arrondissement Zeeland-West-Brabant.
5. De Advocaat wijst de cliënt er op dat het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mevrouw mr. H.M.A. Albicher, notaris en werkzaam bij Albicher Notariaat te Breda, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, dan wordt de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

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