KLACHTENREGELING

MR. DRS. STEFAN JANSEN

GEPUBLICEERD: 14 JANUARI 2021

Kantoorklachtenregeling van De Voort Advocaten | Mediators
Behorend bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur, versie 2020.1

1. Begripsbepaling

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *advocaat*: de aan De Voort verbonden advocaat dan wel de persoon die werkt onder verantwoordelijkheid van de betreffende advocaat.
- *cliënt*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die, al dan niet via een vertegenwoordiger, diensten afneemt van De Voort;
- *De Voort*: de maatschap De Voort Advocaten | Mediators, gevestigd te Tilburg;
- *klachtenregeling*: deze kantoorklachtenregeling;
- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat over: 1) de totstandkoming en/of de uitvoering van een overeenkomst van opdracht; 2) de kwaliteit van de dienstverlening en/of; 3) de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *klachtenfunctionaris*: de advocaat die belast is met de afhandeling van de klacht, te bereiken op klachten@devoort.nl, op dit moment dr. mr. J.J.M. van Mierlo.

2. Toepassingsbereik

1. De klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen De Voort en de cliënt. De klachtenregeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen, voor zover deze werkzaam zijn of werkzaam zijn geweest bij De Voort. Als de klacht na behandeling niet is opgelost kan deze op de in de opdrachtbevestiging genoemde wijze worden voorgelegd aan de civiele rechter.
2. Iedere advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. Doelstellingen

De klachtenregeling heeft tot doel:

- Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4. Klachtenprocedure

1. Een klacht dient te worden ingediend via het e-mailadres: klachten@devoort.nl. Indien een cliënt De Voort op een andere wijze benadert met een klacht dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris op voornoemd e-mailadres. Indien een cliënt een klacht aan een advocaat kenbaar maakt, dan wel een voornemen daartoe de advocaat bereikt, dan wijst de advocaat de cliënt erop dat hij zijn klacht in kan dienen via voornoemd e-mailadres. De advocaat verstrekt op verzoek van de cliënt alsmede op het moment waarop de klacht aan de advocaat kenbaar wordt gemaakt dan wel hem/haar dat voornemen bereikt een afschrift van deze kantoorklachtenregeling.
2. De klachtenfunctionaris bevestigt, zodra een klacht is ontvangen, deze ontvangst en de datum van ontvangst aan de cliënt en aan de advocaat en in voorkomend geval de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame persoon over wie is geklaagd, . De klachtenfunctionaris stelt de advocaat over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de cliënt en de advocaat over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de cliënt en de advocaat beschikken over deze kantoorklachtenregeling en wijst hen op de toepassing hiervan.
3. De cliënt tracht samen met de advocaat over wie is geklaagd 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 cliënt en de advocaat over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de cliënt, de advocaat over wie is geklaagd en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

5. Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

2. De cliënt is geen vergoeding of kosten verschuldigd voor de behandeling van de klacht.

6. Verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat 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.

7. Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan over meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris houdt een overzicht bij van alle ingekomen klachten met daarbij het onderwerp van de klacht.
4. Jaarlijks bespreekt de klachtenfunctionaris met de advocaten en overigens aan De Voort verbonden medewerkers de afhandeling van de klachten en doet hij/zij aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

MR. DRS. STEFAN JANSEN
Advocaat

s.jansen@devoort.nl
013-4668882