

Klachtenregeling
Boiten Erfrecht Advocatuur
Erfrecht Dordrecht



Versie 1.1
Januari 2025

Inleiding

Advocaten moeten volgens de Voda (artikel 6.28 en verder) een kantoorklachtenregeling hebben. In deze regeling liggen de procedure en werkwijze vast die de advocaat of het kantoor volgt als een cliënt zich daartoe wendt met een klacht.

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet. Een klacht kan gaan over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie.

De klachtenregeling moet in ieder geval het volgende regelen:

- a. op welke wijze de advocaat, de praktijkrechtspersoon of het samenwerkingsverband klachten behandelt over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie;
- b. dat de kantoorklachtenregeling eveneens van toepassing is op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen;
- c. welke advocaat is belast met de afhandeling van de klacht, die daarmee functioneert als klachtenfunctionaris;
- d. dat de klachtenfunctionaris binnen een maand na ontvangst van de klacht de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis stelt van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen;
- e. dat de klachtenfunctionaris bij afwijking van de termijn, bedoeld in onderdeel d, daarvan met redenen omkleed mededeling doet aan klager en degene over wie is geklaagd, onder vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gegeven;
- f. dat de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid worden gesteld een toelichting te geven op de klacht;
- g. dat de klager geen vergoeding is verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

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 Boiten Erfrecht Advocatuur en cliënt.
2. Mevrouw mr. A.M. Hoppenbrouwers, werkzaam bij Hoppenbrouwers Advocatuur, kantoorhoudende te (4818 JD) Breda aan de Ginnekenweg 157, fungeert als de klachtenfunctionaris en draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde deken van de Nederlandse Orde van Advocaten.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar klachtenfunctionaris, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Indien daartegen bezwaren zijn van de zijde van cliënt/klager, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. A.M. Hoppenbrouwers, 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.

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.

Artikel 8 Klachtenregistratie

Binnengekomen klachten worden in het softwaresysteem geregistreerd.