

# Kantoorklachtenregeling Invicta Advocatuur

Wij zullen ons inzetten ongenoegen bij u te voorkomen. Hoezeer wij dit ook nastreven, wij zullen niet altijd in dit voornemen slagen. Indien u, zodra het zich voordoet, een ontevredenheid aan ons uit, zorgen wij er voor dat wij hier op een correcte en zorgvuldige wijze mee omgaan om zodoende te voorkomen dat deze ongenoegens uitgroeien tot klachten die eventueel later tot een geschil kunnen leiden. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw dossier, uw bejegening in ons kantoor of over andere zaken, dan verzoeken wij u vriendelijk uw klacht zo snel mogelijk aan ons kenbaar te maken. Hiermee geeft u ons de kans uw klacht serieus te behandelen en binnen afzienbare tijd op te lossen. Wij zullen er alles aan doen om samen met u de juiste oplossing te vinden. Wordt een ontevredenheid of een klacht echter niet of niet naar uw tevredenheid opgelost in de zin dat wij gezamenlijk niet tot overeenstemming kunnen komen, dan staat voor u de weg open van het indienen van een formele klacht bij de bevoegde Nederlandse rechter.

## Artikel 1 begripbepalingen

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 Invicta Advocatuur en de cliënt.
2. De advocaat van Invicta Advocatuur 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. 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 en is tevens op verzoek kosteloos te verkrijgen.
2. De advocaat winmijst 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.
3. Invicta Advocatuur heeft in de overeenkomst van opdracht alsmede via de algemene voorwaarden opgenomen dat een klacht als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling, die na interne behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd aan de hiertoe be-

voegde Nederlandse rechter, ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

De volgende stappen worden daarbij doorlopen:

1. De cliënt uit de klacht mondeling of schriftelijk bij mr. E.A.G. (Elise) van Acker die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. De klacht proberen wij zo effectief mogelijk af te handelen. Aangezien het mensen betreft alsmede mensenwerk is, kan de behandeling per geval verschillen. Wij streven er naar in ieder geval de richtlijnen van dit protocol te volgen.
2. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
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 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 en de klachtenfunctionaris het oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Is er geen overeenstemming bereikt over de afhandeling van de klacht, kan de cliënt de casus schriftelijk en met redenen omkleedt als klacht aanmelden bij de hiertoe bevoegde Nederlandse rechter. Wil de cliënt geen formele afhandeling van de klacht, dan eindigt de klachtbehandeling.

### **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.

# KLACHTENFORMULIER

**In te vullen door de klachtenfunctionaris**

Volgnummer: ...../ 20.....

**In te vullen door klager/  
klachtenfunctionaris**

Datum klacht .....  
Dossiernummer: .....  
Naam indiener klacht: .....  
Adres: .....  
Postcode: .....  
Plaats: .....  
Telefoonnummer: .....  
E-mail: .....  
Klachtomschrijving: .....

**In te vullen door de  
klachtenfunctionaris**

Ontvangstbevestiging verzonden op: .....  
Probleemomschrijving: .....  
Mogelijke oorzaak: .....  
Oplossingsvoorstel: .....  
Datum maatregel uitgevoerd: .....  
Antwoord aan klager: .....  
Evt. preventieve maatregel .....