

KANTOORKLACHTENREGELING INVICTUS ADVOCATUUR

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;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Advocaat: de advocaat waartegen de klacht is gericht.

2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen advocaat en klager.
2. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

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 cliënt gericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

4 Informeren van de cliënt

In de algemene voorwaarden, gepubliceerd op de website, is melding gemaakt van het bestaan van de onderhavige klachtenregeling. 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.

5 Interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht eerst in behandeling genomen door de advocaat.
2. De advocaat stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
4. De advocaat 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 beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.

6 Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. Geheimhouding dient onder alle omstandigheden te zijn gewaarborgd.

2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht door de advocaat.

7 Verantwoordelijkheden

1. De advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De advocaat houdt het klachtdossier bij.

8 Klachtregistratie

1. De advocaat registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de advocaat en cliënt het Klachtenregistratieformulier.

9 Geschillencommissie

1. Indien de behandeling van de klacht conform deze regeling niet heeft geleid tot een bevredigend resultaat, dan kan de klacht binnen twaalf maanden worden ingediend bij de geschillencommissie.
2. Ook indien de advocaat niet binnen vier weken heeft gereageerd op de ingediende klacht, kan de klacht ook worden ingediend bij de geschillencommissie.
3. Informatie over de behandeling van de klacht door de geschillencommissie is te vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl>.

24 augustus 2020

