



## **Klachtenregeling**

Ons kantoor doet er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening of over de declaratie verzoeken wij u vriendelijk om uw bezwaren eerst schriftelijk voor te leggen aan uw eigen advocaat. Mocht dit niet tot resultaat leiden, dan kunt u zich wenden tot zijn/haar kantoorgenoot bij Van den Bout advocaten, zoals vermeld in onderstaand intern kantoorklachtenreglement. Wij proberen in overleg met u zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Deze oplossing zullen wij altijd schriftelijk aan u bevestigen.

Mocht ons overleg onverhoopt niet leiden tot een voor u bevredigend resultaat, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Dat kan echter pas nadat u uw bezwaren eerst schriftelijk aan ons kantoor heeft voorgelegd. Deze weg staat ook voor u open, wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren schriftelijk op uw klacht heeft gereageerd.

## **Geschillencommissie Advocatuur**

Ons kantoor is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur, hierna genoemd de Geschillencommissie. U kunt uw klacht tot uiterlijk 12 maanden na datum van de schriftelijke reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur.

De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een arbitraal vonnis of een bindend advies. De Geschillencommissie is bevoegd te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Indien u van mening bent dat u recht heeft op een schadevergoeding, dan kunt u uw schadeclaim bij de Geschillencommissie indienen, mits deze schadeclaim maximaal € 10.000,-- bedraagt. Hogere schadeclaims kunt u alleen voorleggen aan de Geschillencommissie, indien u de hoogte van uw claim uitdrukkelijk beperkt tot maximaal € 10.000,-- en u nadrukkelijk schriftelijk afstand doet van het meerdere.

Ons kantoor zelf kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van indienen van de klacht bij de Geschillencommissie. Tegen de uitspraak van de

Geschillencommissie is geen hoger beroep mogelijk. Aan de behandeling van uw klacht zijn kosten verbonden. Deze liggen tussen de € 52,50 en € 102,50. De hoogte van het bedrag hangt af van de inhoud van uw klacht. Indien u door de Geschillencommissie in het gelijk gesteld wordt, wordt het bedrag aan u geretourneerd.

U kunt uw klacht digitaal indienen via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## **Klachtenreglement Van den Bout advocaten, hierna ‘VDBA’**

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat van VDBA 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 VDBA en de cliënt.
2. Iedere advocaat van VDBA 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. VDBA 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. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie (adres: Bordewijklaan 46, 2<sup>e</sup> etage, 2591 XR Den Haag, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoon 070-310 53 10).

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de advocaat van VDBA die de cliënt niet heeft bijgestaan, 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.

### **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.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.