

## ***klachtenregeling Wout van Veen Advocaten***

### **1. BEGRIPSOMSCHRIJVING**

#### **Klacht**

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, schriftelijk of per email gedane uitlating van ongenoegen betreffende de dienstverlening door de advocaat, door of namens de cliënt kenbaar gemaakt, schriftelijk, rechtstreeks per e-mail of via de website.

#### **Klachtenfunctionaris**

Mr. G.J. Knotter, tenzij de klacht tegen hem is gericht of bij zijn afwezigheid: een andere advocaat, aan wie in dat geval de behandeling van de klacht is overgedragen.

#### **Geschillencommissie Advocatuur**

De commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt

(<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/advocatuur/>).

### **2. DOELSTELLINGEN**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. Het op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen redelijke termijn.
2. Het opsporen van de oorzaak van klachten van cliënten.
3. Het behouden van goede relaties met cliënten.
4. Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **3. INFORMEREN VAN CLIËNT**

Middels het opdrachtformulier en de website wordt de cliënt geïnformeerd over de (interne) klachtenregeling en de aansluiting van kantoor bij de Geschillenregeling Advocatuur. Middels ondertekening van het opdrachtformulier gaat de cliënt daarmee akkoord.

### **4. INTERNE KLACHTBEHANDELING**

1. Wanneer een cliënt het kantoor benadert met een klacht wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld.
2. Afhankelijk van de wens van de cliënt tracht de betrokken advocaat en/of de klachtenfunctionaris eerst samen met de cliënt tot een oplossing te komen. Indien bemiddeling niet mogelijk is zal de klachtenfunctionaris een oordeel geven.
3. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
4. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
5. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld kan de kwestie worden voorgelegd aan de deken van de Orde van Advocaten of aan de Geschillencommissie Advocatuur.

## 5. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.
2. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang in het overleg met de cliënt over de klacht.
3. De klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de klacht binnen 4 weken is afgehandeld.
4. De klachtenfunctionaris deelt zijn/haar beslissing schriftelijk en/of per e-mail aan de cliënt mede.
5. De klachtenfunctionaris houdt indien nodig een klachtendossier bij.

## 6. EVALUATIE

1. Eenmaal per jaar worden op initiatief en verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
2. Zonodig worden maatregelen ter verbetering besproken en ingevoerd.

### **Klachten-en Geschillenregeling Advocatuur**

Alle geschillen naar aanleiding van de totstandkoming en/of uitvoering van onze dienstverlening, inclusief alle declaratiegeschillen, worden beslecht overeenkomstig het Reglement Geschillencommissie Advocatuur (<http://www.advocatenorde.nl/3295/advocaten/klachten-en-geschillenregeling-advocatuur.html>)

Betreft het geschil een opdracht van een particuliere cliënt, dan voorziet het Reglement in een bindend advies, tenzij de cliënt zich binnen een maand na de afhandeling van de klacht wendt tot de gewone rechter. In geval van een incasso van een vordering op een particuliere cliënt is alleen sprake van bindend advies indien de cliënt het nog openstaande bedrag onder de Geschillencommissie stort. Doet hij dit niet dan is op de incasso arbitrage van toepassing. Betreft het geschil de opdracht van een zakelijke cliënt, dan voorziet het Reglement in arbitrage.

Wanneer wij er niet in slagen uw eventuele klachten over onze dienstverlening met u tot een oplossing te brengen, dan kunt u uw klachten voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur. De toepasselijkheid van de Klachten-en Geschillenregeling Advocatuur komt tot stand door ondertekening van de door ons aan u te verzenden opdrachtbevestiging, waarin naar de regeling wordt verwezen.

Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden opgevraagd bij de secretaris van de commissie op het adres Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.