

## Kantoorklachtenregeling 'BVDV B.V.'

### 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 door BVDV B.V. ('BVDV') aangewezen persoon die belast is met de behandeling van de klacht;

### Artikel 2 - Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen BVDV en de cliënt.
2. Iedere advocaat van BVDV 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. 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. BVDV heeft in de overeenkomst van opdracht 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 bevoegde civiele rechter.

#### **Artikel 5 – Wijze van indiening**

1. De klager dient de klacht in binnen een maand nadat hij heeft kennisgenomen of redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten van de advocaat dat tot de klacht aanleiding geeft. Als de klacht na het verstrijken van voormelde periode van een maand is ingediend, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal in dat geval zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht schriftelijk worden geïnformeerd over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht.
2. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Bij het indienen van de klacht wordt in ieder geval vermeld:
  - (a) de naam en adresgegevens van de klager;
  - (b) de naam van de advocaat tegen wie de klacht is gericht;
  - (c) een omschrijving van het handelen of nalaten van de advocaat dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven dan wel de declaratie;
  - (d) het dossiernummer waarop de klacht betrekking heeft;
  - (e) de vermelding dat de klacht via de kantoorklachtenregeling dient te worden behandeld;
  - (f) de datum van indiening van de klacht;
  - (g) handtekening.
3. Indien de klacht niet schriftelijk wordt ingediend dan wel niet de gegevens bevat als vermeld in het vorige lid, zal de klachtenfunctionaris de klager daarover na ontvangst van de klacht informeren. De klager wordt in dat geval in de gelegenheid gesteld om de ontbrekende informatie alsnog aan te leveren, bij gebreke waarvan de klachtenfunctionaris de klacht niet in behandeling zal nemen. De klachtenfunctionaris zal de klager in het laatste geval schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van de klacht.
4. Na ontvangst van de klacht beoordeelt de klachtenfunctionaris of de klager ontvankelijk is. Indien klager niet ontvankelijk is, ontvangt hij hiervan zo spoedig mogelijk bericht.
5. De klachtenfunctionaris stuurt na ontvangst van een complete klacht een ontvangstbevestiging daarvan aan de klager. Voorts ontvangt de klager de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en informatie over het verdere verloop van de procedure conform de kantoorklachtenregeling.
6. Klager kan slechts één maal een klacht indienen over dezelfde feiten en/of omstandigheden.

#### **Artikel 6 - Interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. R.W. Karskens, die daarmee optreedt als

klachtenfunctionaris. Ten aanzien van mr. Karskens fungeert mr. M. van Eldik 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 (nadere) toelichting te geven op de klacht. De klachtenfunctionaris kan om aanvullende informatie vragen.
3. Indien de klachtenfunctionaris dat nodig acht, of indien één of beide partijen dat wenst / wensen, worden de partijen op een door de klachtenfunctionaris vast te stellen plaats, dag en tijd opgeroepen om de zaak gezamenlijk te bespreken.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan beide partijen verzoeken een voorstel te doen ter oplossing van de klacht. Op basis van alle verkregen informatie zal de klachtenfunctionaris een voorstel voor een oplossing van de klacht aan beide partijen voorleggen.
5. Beide partijen dienen schriftelijk te reageren op het voorstel voor de oplossing van de klacht, bij gebreke waarvan de betreffende partij wordt geacht in te stemmen met het voorstel van de klachtenfunctionaris ter oplossing van de klacht.
6. De klachtenfunctionaris streeft ernaar de klacht af te handelen 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.
7. 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.
8. 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 7 - Geheimhouding**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.

#### **Artikel 8 - Kosteloze klachtbehandeling**

1. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 9 – 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 10 - 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.

U kunt uw klacht per e-mail indienen ([karskens@bvdv.nl](mailto:karskens@bvdv.nl)) ter attentie van de Klachtenfunctionaris.