

KANTOORKLACHTENREGELING RWV ADVOCATEN

Artikel 1. Begripsbepalingen

1. 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.
2. Klager: de cliënt van RWV Advocaten of diens vertegenwoordiger die bij RWV Advocaten een klacht indient.
3. Klachtenregeling: de onderhavige regeling voor de behandeling van klachten
4. Klachtfunctionaris de advocaat die door RWV Advocaten is belast met de behandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de dienstverlening aan klager.

Artikel 2. Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen RWV Advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van RWV Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling

Artikel 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 leggen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. 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 klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. RWV Advocaten heeft in 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 Rechtbank Den Haag.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een client het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar dhr. mr. M.J. de Jong, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt 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 klachtfunctionaris.
4. De klachtfunctionaris 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 klachtfunctionaris 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 klachtfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtafhandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7. Verantwoordelijkheden

1. De klachtfunctionaris 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 worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Artikel 9. Wijze van indienen van een klacht

1. Klager dient de klacht schriftelijk aan RWV Advocaten toe te sturen ter attentie van de klachtfunctionaris. Indiening dient plaats te vinden binnen drie maanden nadat de klager kennisnam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
2. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van het handelen of nalaten waartegen de klacht is gericht;
 - d. ondertekening.
3. RWV Advocaten kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan artikel 9.2. In geval de klacht niet voldoet aan artikel 9.2 wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee weken na verzending van de kennisgeving daarvan aan te vullen, bij gebreke waarvan RWV Advocaten de klacht niet in behandeling kan nemen.