



Klachtenregeling van de Coöperatieve Vereniging DUX advocaten U.A.:

1. Begripsomschrijving:

Klacht:	Elke 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, ingediend binnen drie maanden na het moment waarop de cliënt kennis nam of redelijkerwijs had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot de klacht aanleiding heeft gegeven.
Klager:	De cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
Klachtenfunctionaris:	De kantoorfunctionaris belast met de afhandeling van de klacht.
Klachtenregeling:	De onderhavige regeling

2. Toepassingsbereik:

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de Coöperatieve Vereniging DUX advocaten U.A., hierna te noemen DUX advocaten en/of de aan haar verbonden advocaten en de cliënt.
2. Iedere advocaat van DUX advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

3. Doelstelling

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
3. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling;
4. beschermen van de goede naam van het kantoor.

4. Informatie bij aanvang van de dienstverlening:

1. Voor het aangaan van de overeenkomst is de cliënt erop gewezen dat in de toepasselijke algemene voorwaarden is opgenomen dat het kantoor een klachtenregeling hanteert, dat dat deze klachtenregeling is en dat deze eveneens van toepassing is op de dienstverlening.
2. De cliënt ontvangt een opdrachtbevestiging, waarin wederom verwezen wordt naar de algemene voorwaarden (met daarin een verwijzing naar deze klachtenregeling).

3. Indien de cliënt een klacht uit, wordt de cliënt nogmaals gewezen op de interne klachtenprocedure.

5. De interne klachtenprocedure

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze het kantoor benadert met een klacht, wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis te worden gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. Indien de desbetreffende advocaat en de cliënt in onderling overleg niet tot een bevredigende oplossing komen of indien de cliënt uitdrukkelijk vraagt om de klacht direct voor de te leggen aan de klachtenfunctionaris, zal de klacht overgedragen worden aan de klachtenfunctionaris.
4. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
5. De beslissing op de klacht wordt de cliënt schriftelijk medegedeeld.
6. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, zal de kwestie aan de bevoegde rechter kunnen worden voorgelegd.
7. Indien beide partijen het geschil voor willen leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur zal ter zake een Akte van Compromis opgemaakt worden.

6. Verantwoordelijkheden

1. De betrokken advocaat en eventueel de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten.
2. Op een klacht dient binnen een week een eerste reactie te zijn gegeven. Bij afwezigheid van de betreffende advocaat kan volstaan worden met een ontvangstbevestiging.
3. Er dient naar te worden gestreefd, dat de klacht binnen vier weken na datum van ontvangst, schriftelijk door het kantoor afgehandeld zal zijn. In het geval dit niet haalbaar is, zal de klachtenfunctionaris daarvan onder opgaaf van redenen mededeling doen aan klager onder opgave op welke termijn de klacht wel afgehandeld zal zijn.
4. Degene die de klacht afhandelt, zorgt voor een reactie naar de klager.

7. Slotbepalingen

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd, nemen bij de behandeling van de klacht geheimhouding in acht.
 2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de afhandeling van zijn klacht.
 3. De klachtenfunctionaris houdt een register bij van ingediende klachten waaruit kan worden afgeleid waarover is geklaagd en hoe de klacht is afgehandeld.
 4. Tenminste eenmaal per jaar worden de klachten besproken tijdens kantoorvergaderingen.
 5. Telkens wanneer daartoe aanleiding is, worden zodanige organisatorische maatregelen genomen, om soortgelijke klachten voortaan te voorkomen.
- Deze klachtenregeling zal, zo nodig, periodiek worden herzien.