

## **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 klacht doorgeleid naar mr. D. van Alst, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Ingeval de klacht ziet op handelen of nalaten van mr. D. van Alst, zal mr. O.F.J. Moorman van Kappen optreden als waarnemend klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de ingediende 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 beslissing op de klacht wordt de cliënt schriftelijk medegedeeld.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd een document waarin de wijze van afwikkeling van de klacht is vastgelegd.
7. Wanneer in het contact met de cliënt de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, zal de kwestie aan de bevoegde rechter kunnen worden voorgelegd.
8. 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 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.

## **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. Ten minste 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.
6. Deze klachtenregeling zal, zo nodig, periodiek worden herzien.