



## **KANTOORKLACHTENREGELING KROESBERGEN ADVOCaat**

Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst voor aan ons kantoor. Onze kantoorklachtenregeling dient daarbij als leidraad. U dient uw klacht aan ons kantoor voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.

### **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;

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. De advocaat 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. de advocaat 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. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de website van Kroesbergen Advocaat. 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. De advocaat 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 kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

#### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. De advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing van diens klacht te komen.
2. De advocaat 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.
3. De advocaat 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.
4. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de advocaat het oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht.

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De advocaat neemt bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De advocaat is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De advocaat houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De advocaat houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De advocaat registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

## **Klachten- en Geschillenregeling**

1. Op onze dienstverlening is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van toepassing.
2. Wanneer u ontevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie legt u uw bezwaren eerst voor aan ons kantoor. Onze kantoorklachtenregeling dient daarbij als leidraad. U dient uw klacht aan ons kantoor voor te leggen binnen drie maanden na het moment waarop u kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van het handelen of nalaten dat tot uw klacht aanleiding heeft gegeven.
3. Ons kantoor zal een oplossing voor het gerezen probleem altijd schriftelijk aan u bevestigen binnen vier weken na binnenkomst van de klacht. Mocht ons kantoor uw bezwaren naar uw mening niet bevredigend opgelost hebben, dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur. Deze weg staat ook voor u open wanneer ons kantoor niet binnen vier weken na het indienen van uw bezwaren deze schriftelijk heeft afgehandeld. U kunt het Reglement Geschillencommissie Advocatuur opvragen bij:

Geschillencommissie Advocatuur  
Bordewijklaan 46 (2e etage)  
2591 XR Den Haag  
Tel.: 070 – 3105310

4. U kunt uw klacht tot uiterlijk twaalf maanden na de schriftelijk reactie van ons kantoor indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur aan bovenstaand adres. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
5. De Geschillencommissie Advocatuur doet uitspraak bij wege van arbitraal vonnis, tenzij u het geschil aanhangig maakt als consument en u verklaart dat u het geschil door een bindend advies beslist wenst te zien.
6. De Geschillencommissie Advocatuur is bevoegd om te oordelen over klachten betreffende de kwaliteit van de dienstverlening van de advocaat en de hoogte van de declaratie. Daarnaast is de Geschillencommissie Advocatuur bevoegd om te oordelen over schadeclaims tot een bedrag van maximaal € 10.000,00 inclusief BTW. U kunt hogere schadeclaims uitsluitend voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur wanneer u de hoogte van de claim beperkt tot € 10.000,00 inclusief BTW en u uitdrukkelijk afstand doet van het meerdere.
7. Uitspraken van de Geschillencommissie Advocatuur over de kwaliteit van de dienstverlening hebben geen gezag van gewijsde in een eventueel rechtsgeding bij de gewone rechter over schadeclaims van meer dan € 10.000,00 inclusief BTW. Dit betekent dat u in een mogelijk geding bij de gewone rechter over een schadeclaim van meer dan € 10.000,00 inclusief BTW geen beroep kunt doen op een uitspraak van de Geschillencommissie Advocatuur.
8. Ons kantoor kan onbetaalde declaraties ter incasso voorleggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

9. De Geschillencommissie Advocatuur behandelt de zaak volgens het Reglement Klachten- en Geschillencommissie Advocatuur dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die geschillencommissie.
10. De Klachten- en Geschillencommissie Advocatuur oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. Tegen de uitspraak van de Klachten- en Geschillencommissie Advocatuur is geen hoger beroep mogelijk.