

Kantoorklachtenregeling Lavain Advocatenkantoor

Kantoorklachtenregeling Lavain Advocatenkantoor

Versie juli 2021

Artikel 1 - begripsbepalingen

In deze klachtenregeling 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 advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;
- klachtenprocedure: de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten;
- klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de binnen Lavain Advocatenkantoor gehanteerde klachtenprocedure.

Artikel 2 - toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Lavain Advocatenkantoor en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Lavain Advocatenkantoor draagt zorg voor klachtafhandeling conform de klachtenregeling.

Artikel 3 - doelstellingen

Deze klachtenregeling 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. borging en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt bij het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat Lavain Advocatenkantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

2. Lavain Advocatenkantoor heeft via 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 klachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost kunnen worden voorgelegd aan de externe Geschillencommissie Advocatuur en vervolgens aan de bevoegd rechter van de rechtbank Limburg zittingsplaats Maastricht.

Artikel 5 – interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht behandeld door mr. D.N. Lavain, die daarmee als klachtenfunctionaris optreedt.

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 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 reden mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

Artikel 6 - geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen 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 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 een klachtdossier bij.

Artikel 8 - klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.

2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

Artikel 9 – externe klachtprocedure

1. Indien de klacht in de interne klachtprocedure niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld, kan de cliënt een klacht indienen bij de Geschillencommissie Advocatuur welke is gevestigd aan de Bordewijklaan 46 te 2591 XR Den Haag.

2. De regeling van de Geschillencommissie Advocatuur is van toepassing.