

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. *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.
- b. *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.
- c. *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 toepassingsbereik

- d. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.

Artikel 3 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- e. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- f. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- g. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- h. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening

- i. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt op de site van Van Luyn & Oskam Advocaten;
- j. In de toepasselijke Algemene Voorwaarden en de opdrachtbevestiging is erop gewezen dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

Artikel 5 interne klachtprocedure

- k. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht behandeld door mr. B.P. van Luyn die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- l. Als klager hiertegen bezwaar heeft, kan mr. B.P. van Luyn een andere klachtfunctaris aanwijzen.
- m. 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.
- n. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- o. 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.
- p. Als de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt een document opgesteld met het oordeel over de gegrondheid van de klacht en de oplossing van de klacht.
- q. In andere gevallen ontvangt de klager een document waarin staat wat de uitkomst is van de behandeling van de klacht.
- r. Als klachten na behandeling niet naar tevredenheid zijn opgelost, kunnen de klachten worden voorgelegd aan de rechtbank te Amsterdam.

Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- s. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
- t. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 7 verantwoordelijkheden

- u. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- v. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
- w. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- x. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8 klachtregistratie

- y. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
 - z. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
-