

## **KLACHTENREGELING VROEGINDEWEIJ & DE WATER ADVOCATEN B.V.**

Deze klachtenregeling is de schriftelijke weergave van de door Vroegindewei & De Water Advocaten gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.

### **Artikel 1. Definities**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. een klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van onvrede van of namens een cliënt betreffende de dienstverlening door een of meer advocaten van Vroegindewei & De Water Advocaten.
2. de klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
3. de (interne) klachtenprocedure: de door Vroegindewei & De Water Advocaten gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.
4. de klachtenregeling: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de door Vroegindewei & De Water Advocaten gehanteerde procedure voor de behandeling van klachten.
5. de klachtenfunctionaris: de persoon, niet zijnde de advocaat tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen.
6. het klachtenregistratieformulier: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

### **Artikel 2. Identiteit**

Het Advocatenkantoor, gevestigd te Katwijk aan Zee, is een Besloten Vennootschap, geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel met als handelsnaam Vroegindewei & De Water Advocaten B.V.

Vestigings- en bezoekadres: Burgersdijkstraat 7, 2225 AT Katwijk aan Zee

Telefoonnummer: 071-4010470

### **Artikel 3. Doelstellingen**

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. het op constructieve wijze afhandelen van klachten van cliënten binnen een redelijk termijn;
2. het opsporen van de oorzaak van klachten van cliënten;
3. het behouden van goede relaties met cliënten, en
4. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### **Artikel 4. Informeren van de cliënt**

De advocaat

1. wijst de cliënt erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert.

## **Artikel 5. De interne klachtenprocedure**

1. Wanneer een cliënt op enigerlei wijze ons kantoor benadert met een klacht wordt de betrokken advocaat daarvan in kennis gesteld.
2. De betrokken advocaat tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen (al dan niet na raadpleging van de klachtenfunctionaris). Deze oplossing zal altijd schriftelijk aan de cliënt worden bevestigd.
3. Als blijkt dat de cliënt en de betrokken advocaat niet tot een vergelijk kunnen komen, kan de cliënt zich wenden tot mr. W.J. Vroegindewey, de klachtenfunctionaris. Indien de klacht mr. W.J. Vroegindewey betreft of bij zijn afwezigheid, wendt de cliënt zich tot mr. P.J.W. de Water, de substituut klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris kan gesprekken tussen advocaat en cliënt bijwonen of, als advocaat of cliënt daarom vragen, buiten aanwezigheid van de advocaat met de cliënt spreken.
5. De betrokken advocaat respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de klacht met inachtneming van de onderhavige klachtenregeling.
6. Geheimhouding is onder alle omstandigheden gewaarborgd.
7. Wanneer in het contact met de klager de klacht niet tot tevredenheid wordt afgehandeld kan de kwestie worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

## **Artikel 6. Registratie en classificatie van de klachten door de klachtenfunctionaris**

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier.
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht.
3. De klacht wordt geclassificeerd
  - naar wijze van indiening als
    - A) mondeling
    - B) schriftelijk
  - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
    - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de advocaat
    - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
    - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
    - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen
4. Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld.
5. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de betrokken advocaat en de klachtenfunctionaris het Klachtenregistratieformulier.

## **Artikel 7. Verantwoordelijkheden**

1. De betrokken advocaat en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling van klachten.

2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor een volledige invulling van het klachtenregistratieformulier.
3. De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de voortgang in het overleg met de cliënt over de klacht.
4. De klachtenfunctionaris ziet er op toe, dat de klacht binnen 4 weken is afgehandeld.
5. De klachtenfunctionaris geeft de klager schriftelijk bericht over de wijze waarop de klacht is afgehandeld c.q. beoordeeld.
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

#### **Artikel 8. Analyse en interne bespreking van de klachten**

1. De klachtenregistratieformulieren worden (na afhandeling van de klacht) verzameld door de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van een klacht verslag uit aan de aandeelhouders van Vroegindewey & De Water Advocaten B.V.
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Deze wordt binnen de aandeelhoudersvergadering besproken.
4. De klachtenfunctionaris doet aan de aandeelhouders van Vroegindewey & De Water Advocaten B.V. aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
5. Eenmaal per jaar worden de klachtgegevens op basis van een analyse op het kantoor besproken.
6. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.
7. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse.

#### **Artikel 10. Preventie**

Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist het kantoor over het nemen van preventieve maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en over de wijze waarop deze maatregelen en de aanleiding daarvoor binnen kantoor bekend worden gemaakt.

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 29 december 2014 en gewijzigd op 1 januari 2015.



## INDIENING KLACHT\*

- mondeling
- schriftelijke

## CLASSIFICATIE KLACHT\*

De klachtenfunctionaris classificeert de klacht. Een klacht kan in meerdere categorieën worden ingedeeld.

### Categorie I – Klachten over de werkwijze van/ bejegening door de advocaat

- a)  onjuiste of krenkende uitlatingen
- b)  traagheid, laksheid, onvoldoende tijd en aandacht aan de zaak besteden
- c)  onvoldoende/onjuiste informering omtrent voortgang/ consequenties van de zaak
- d)  niet of niet tijdig stukken overleggen, onjuiste gegevens verstrekken
- e)  onvoldoende belangenbehartiging/ voorbereiding ter zitting niet (tijdig) aanwezig zijn op zitting
- f)  handelen zonder toestemming/ overleg
- g)  belangenverstremgeling
- h)  geheimhoudingsplicht schenden, informatie doorspelen aan derden/ pers, misbruik van kennis
- i)  beïnvloeding/ misleiding wederpartij/ derden/ rechter
- j)  confraternele correspondentie/ schikkingsonderhandelingen/ andere stukken in het geding brengen
- k)  fraude, valsheid in geschrifte, overig (aanzet tot) onrechtmatig optreden/ omkoperij
- l)  klachten m.b.t. de overneming van een zaak door een andere advocaat
- m)  intimidatie, chantage, dreigementen
- n)  ten onrechte geen rechtsbijstand willen verlenen/ terugtrekken uit de zaak
- o)  afspraken niet nakomen of frustreren
- p)  zich rechtstreeks wenden tot cliënt wederpartij/ derden
- q)  overig

## **Categorie II – Klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening**

- a)  geen of onvoldoende rechtsmaatregelen nemen, termijnen niet in acht nemen
- b)  inhoudelijke fouten maken, onvoldoende resultaat bereiken
- c)  geen of onjuiste advisering/ te weinig kennis van zaken hebben
- d)  adviezen/ opdrachten cliënt in de wind slaan
- e)  onnodig procederen/ kansloze werkzaamheden verrichten/ klager op kosten jagen
- f)  ten onrechte overige (rechts-)maatregelen treffen
- g)  ten onrechte beslag leggen/ faillissement aanvragen
- h)  overig

## **Categorie III – Klachten over financiële aspecten van de dienstverlening**

- a)  excessief declareren
- b)  ten onrechte declareren/ voorschotten of griffierechten in rekening brengen/ verrekenen
- c)  declaratie onvoldoende specificeren
- d)  declareren, hoewel er een toevoeging is verleend
- e)  overige declaratieperikelen
- f)  cliënt niet of onvoldoende in de gelegenheid stellen gebruik te maken van de door de overheid gefinancierde rechtshulp
- g)  financiële verplichtingen ten opzichte van de wederpartij/ derden niet nakomen
- h)  overige toevoegingsperikelen
- i)  overig

**Categorie IV – Klachten over praktijkvoering in het algemeen**

- a)  onbereikbaar zijn/ telefoontjes en brieven niet (tijdig) beantwoorden
- b)  dossier niet afgeven/ stukken kwijtraken
- c)  overig

**AFHANDELING KLACHT\***

Datum invoering klachtenbestand: .....

Doorverwijzing naar klachtenfunctionaris:  Ja  Nee

Datum van doorverwijzing: .....

**TE ONDERNEMEN STAPPEN**

Door betrokken Advocaat: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Door de klachtenfunctionaris: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**UITEINDELIJKE OPLOSSING**

Omschrijving van oplossing: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Datum schriftelijke reactie naar cliënt: .....

**HANDTEKENINGEN\***

Betrokken advocaat:

Klachtenfunctionaris:

WJV / PJW / anders, namelijk: .....

.....

.....