

Kantoorklachtenregeling Van Vloten Reichenbach Schuldink Advocaten (“VVRS”)

Artikel 1: begripsbepalingen

- 1.1. 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, de hoogte van de declaratie, het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
 - *klager*: de cliënt of diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
 - *klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met afhandeling van de klacht.

Artikel 2: toepassingsbereik

- 2.1. Deze Kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen cliënt en VVRS.
- 2.2. Klachten van een schuldenaar over VVRS als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 4, tweede lid, onderdeel b, en artikel 14, derde lid, van de Wet kwaliteit incassodienstverlening; iedere advocaat van VVRS draagt zorg voor klachtafhandeling conform de Kantoorklachtenregeling.

Artikel 3: doelstellingen

- 3.1. 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 tekenen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;
 - c. voorzien in een wettelijke plicht, behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
 - d. medewerkers 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

- 4.1. Deze Kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden erop dat het kantoor een Kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening. Dit is tevens vermeld in de algemene voorwaarden.
- 4.2. VVRS heeft in de algemene voorwaarden opgenomen en maakt dit kenbaar bij de opdrachtbevestiging bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht kan worden voorgelegd, die na behandeling niet is opgelost, ter verkrijging van een bindende uitspraak. VVRS is aangesloten bij de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten en de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk, welke reglementen via de algemene voorwaarden en met de opdrachtbevestiging toepasselijk zijn op elke opdracht van cliënt aan VVRS. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur Consumenten en het Reglement Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk worden bij de opdrachtbevestiging meegezonden. In de algemene voorwaarden is de klachtenprocedure beschreven.
- 4.3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze Kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur Consumenten of de Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk danwel aan de bevoegde rechter te Zwolle.
- 4.4. De algemene voorwaarden, het Reglement Geschillencommissie Advocatuur Consumenten, het Reglement Geschillencommissie Advocatuur Zakelijk en de Kantoorklachtenregeling zijn gepubliceerd op www.vvrs.nl (www.degeschillencommissie.nl voor de actuele Reglementen).

Artikel 5: interne klachtenprocedure

- 5.1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris mr. R.R. Schuldink van VVRS.
- 5.2. De klachtenfunctionaris stelt degene die 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.
- 5.3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.4. 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.
- 5.5. De klachtenfunctionaris 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.
- 5.6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

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

Artikel 7: verantwoordelijkheden

- 7.1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- 7.2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact met de klager en een mogelijke oplossing.
- 7.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
- 7.4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

Artikel 8: klachtregistratie

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

- 8.3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van procedures.
- 8.4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

© Van Vloten Reichenbach Schuldink Advocaten