

HOOGLANDER

Kantoorklachtenregeling HOOGLANDER advocaten

1. Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *Klacht*: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondeling of schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen van of namens de klant jegens een 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, artikel 46 van de Advocatenwet.
- *Klager*: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt;
- *Ontvanger*: de medewerker van HOOGLANDER die een klacht in ontvangst neemt.
- *Reglement Geschillencommissie Advocatuur*: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd.
- *Klachtenfunctionaris*: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

2. Toepassingsbereik

- 2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere opdrachtbevestiging tussen HOOGLANDER en de cliënt.
- 2.2. Klachten van een schuldenaar over HOOGLANDER 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.
- 2.3. Iedere advocaat van HOOGLANDER draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
- 2.4. Niet alleen de cliënt van de betrokken advocaat kan klagen, maar ook een derde (zoals een schuldeiser in een Wki-zaak) met een rechtstreek belang bij een klacht.

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 handelen;
 - b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van klagers vast te stellen;

HOOGLANDER

- 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.

4. Informatie bij aanvang dienstverlening

- 4.1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de opdrachtbevestiging 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.
- 4.2. HOOGLANDER heeft in de opdrachtbevestiging 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.
- 4.3. Klachten als bedoeld in deze kantoorklachtenbehandeling die na behandeling volgens het interne protocol niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur.

5. Interne klachtprocedure

- 5.1. Als een klager HOOGLANDER benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar Ruud Verkoijen, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
- 5.2. De klachtenfunctionaris onderzoekt of de klacht binnen drie maanden na het moment waarop de klager kennis heeft genomen of kennis had kunnen nemen van het mogelijk klachtwaardig handelen of nalaten van de advocaat, aan HOOGLANDER kenbaar is gemaakt.
- 5.3. 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.
- 5.4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. Als 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.
- 5.8. De kantoorklachtenbehandeling is eveneens van toepassing op de onder de verantwoordelijkheid van de advocaat werkzame personen.

HOGLANDER

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.

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 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.

8. Klachtregistratie

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