

Kantoorklachtenregeling LVH Advocaten

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt(e) 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 en / of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- *de klager*: de cliënt(e) of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- *het kantoor*: LVH Advocaten;
- *de kantoorklachtenregeling*: onderhavig document, zijnde de schriftelijke weergave van de door het kantoor gehanteerde klachtenprocedure;
- *de klachtenfunctionaris*: de advocaat die binnen het kantoor is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 Toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht ter zake van juridische dienstverlening tussen het kantoor en haar cliënten.
2. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de afhandeling van de klacht conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van klagers 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;
- c. het behoud en de verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. het trainen van medewerkers in cliëntgericht reageren op klachten; en
- e. de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt door middel van plaatsing van een link op de website van het kantoor: www.lvh-advocaten.nl. Het kantoor wijst de cliënt(e) voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Het kantoor heeft zowel in de overeenkomst van opdracht als in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht, die na behandeling door het kantoor niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.
3. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling door het kantoor niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank te Rotterdam.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, wordt de klacht doorgeleid naar mr. P.P.H. Verheijden, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Mocht er een klacht worden ingediend tegen mr. P.P.H. Verheijden, dan is de klachtenfunctionaris mr. R.C. Steenhoek.
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 klager(s) tot een oplossing te komen al dan niet na c.q. met tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan klager(s) over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager(s) 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.
6. Indien de klacht naar tevredenheid van partijen is afgehandeld, tekenen de klager(s), de klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd het oordeel over de gegrondheid en de afhandeling van de klacht.

Artikel 6 Geheimhouding en kosteloze klachtenbehandeling

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 minnelijke behandeling van de klacht door het kantoor middels de kantoorklachtenregeling.

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 het klachtdossier bij.

Artikel 8 Klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp aan de hand van het klachtenregistratieformulier.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
3. De klachtenfunctionaris brengt periodiek verslag uit aan het bestuur van het kantoor over de afhandeling van de klachten en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en worden deze ter besluitvorming voorgelegd.

Datum : maart 2022