

Kantoorklachtenregeling VLS Advocatuur

(Behoudens artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat over de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening, de hoogte van de declaratie, of het verrichten of aanbieden van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet.
- Klager: De cliënt, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt.
- Klachtenfunctionaris: De advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2 - Toepassingsbereik

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen VLS Advocatuur en de cliënt.

Klachten van een schuldenaar over VLS Advocatuur als verrichter of aanbieder van buitengerechtelijke incassowerkzaamheden vallen ook onder het bereik van deze klachtenregeling, conform de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

Artikel 3 – Doelstellingen

- Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel: Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- Het behouden en verbeteren van relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 - Informatie bij aanvang dienstverlening

- Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt voorafgaand aan de overeenkomst van opdracht of de schuldenaar jegens advocaten bij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden op het bestaan van deze regeling.

VLS Advocatuur heeft in de overeenkomst van opdracht en/of algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij een klacht die na behandeling niet is opgelost, kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.

Klachten die na behandeling niet zijn opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank.

Artikel 5 - Interne klachtprocedure

- Indien een klager VLS Advocatuur benadert met een klacht, dan wordt deze doorgeleid naar mr. F. Uzumcu, die optreedt als klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd op de hoogte en biedt beide partijen de gelegenheid om een toelichting te geven.
- De klachtenfunctionaris streeft naar een oplossing in overleg met de klager en de betrokken advocaat.

De klacht wordt binnen vier weken afgehandeld. Indien dit niet haalbaar is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd.

De klachtenfunctionaris deelt het oordeel over de klacht schriftelijk mee aan de klager en de betrokken advocaat, al dan niet met aanbevelingen.

Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, wordt het oordeel door alle betrokkenen ondertekend.

Artikel 6 - Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

- De klachtenfunctionaris en de betrokken advocaat nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de behandeling van de klacht.

Artikel 7 – Verantwoordelijkheden

- De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
- De betrokken advocaat houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van contact en mogelijke oplossingen.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang.
- De klachtenfunctionaris houdt een klachtdossier bij.

Artikel 8 – Klachtregistratie

- De klachtenfunctionaris registreert de klacht en het klachtonderwerp.
- Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.

- De klachtenfunctionaris rapporteert periodiek over de afhandeling van klachten en doet aanbevelingen ter verbetering. Minimaal eenmaal per jaar worden deze aanbevelingen besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

Deze klachtenregeling treedt in werking per 15 april 2025 en geldt voor alle dienstverlening van VLS Advocatuur.