

Artikel 1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Algemene Voorwaarden**: de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden van DVA Advocaten
- **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, diens vertegenwoordiger of een derde met een rechtstreeks belang die een klacht kenbaar maakt
- **klachtenprocedure**: de op het kantoor gehanteerde procedure voor behandeling van klachten
- **klachtenregeling**: dit document, zijnde de schriftelijke weergave van de op het kantoor gehanteerde klachtenprocedure
- **klachtenfunctionaris**: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht
- **klachtendossier**: een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure
- **Geschillencommissie Advocatuur**: de commissie ingesteld door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) en die voor Beroep en Bedrijf (SGB) waar het kantoor betwiste en onbetaald gebleven declaraties kan voorleggen en waar prijs-/kwaliteitsgeschillen kunnen worden aanhangig gemaakt als de door het kantoor aangereikte oplossing niet tot tevredenheid leidt
- **Geschillenregeling Advocatuur**: de bij de Geschillencommissie Advocatuur gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen advocaten en cliënten;
- **Reglement Geschillencommissie Advocatuur**: het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie Advocatuur is neergelegd

Artikel 2. TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen DVA Advocaten en de cliënt.
2. Klachten van een schuldenaar over DVA Advocaten 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.
3. Iedere advocaat van DVA Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3. DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van de klachtenregeling zijn

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen.
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen.
3. Voorzien in een wettelijke plicht behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling.
4. Medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten.
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

Artikel 4. INFORMEREN BIJ AANVANG VAN DIENSTVERLENING

De advocaat

1. Wijst de cliënt erop (mondeling of schriftelijk) dat deze kantoorklachtenregeling openbaar is 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.
2. DVA Advocaten heeft in de Algemene Voorwaarden opgenomen en deelt cliënt bij de opdrachtbevestiging mee dat de mogelijkheid bestaat om problemen die na behandeling niet zijn opgelost voor te leggen aan de Geschillencommissie Advocatuur.

3. Het Reglement Geschillencommissie Advocatuur kan worden geraadpleegd op www.degeschillencommissie.nl en is opgenomen in het Kantoorhandboek.

Artikel 5. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Indien een klager het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. C. Luttikhuis van TLC International Law, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.
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 tot een oplossing te komen al dan niet na 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 de klager 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 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 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

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 behandeling van de klacht.

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