

Klachtenregeling Holla Poelman Van Leeuwen Advocaten NV ('Holla')

Artikel 1: begripsbepalingen

In deze klachtenregeling 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 of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een Klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een Klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 2: toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Holla en de cliënt.
2. Iedere advocaat van Holla draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 3: doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a) het vastleggen van een code om Klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b) het vastleggen van een code om de oorzaken van Klachten vast te stellen;
- c) het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d) het trainen van medewerkers in cliëntgericht reageren op klachten;
- e) het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4: informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt 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. Klachten die na behandeling conform artikel 5 van dit klachtenreglement niet zijn opgelost kunnen door de Klager of Holla worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 5: interne klachtcode

1. Iedere Klacht wordt doorgeleid naar mr. J.F.M. Wasser, die 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 cliënt 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 codes.
4. Minimaal eenmaal per jaar worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.