

**KANTOORKLACHTENREGELING  
LANDVAST ADVOCATEN  
(per 1 september 2022)**

**Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling 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 kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Landvast Advocaten en de cliënt.
2. (Iedere advocaat van) Landvast Advocaten draagt zorg voor klachtafhandeling in overeenstemming met de kantoorklachtenregeling.

**Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt of diens vertegenwoordiger Landvast Advocaten benadert met een klacht ('de klager') dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. S.A. Hattink, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Betreft de klacht mr. Hattink voornoemd zelf dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. E.O.A. Koekkoek.
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. De klachtenfunctionaris is gerechtigd om alle informatie in te winnen die hij voor een goede beoordeling en behandeling van de klacht nodig acht.
4. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.

**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 informeert de klachtenfunctionaris over eventueel contact met de klager 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 afhandeling van de klacht**

1. 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.
2. De klachtenfunctionaris draagt waar mogelijk een oplossing aan en/of stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van zijn/haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
3. Indien de klager zich niet in de oplossing en/of het oordeel van de klachtenfunctionaris kan vinden, informeert de klachtenfunctionaris de klager bij welke onafhankelijke partij of instantie de klacht kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.