



Klachtenregeling OAK advocaten B.V.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1 *klacht*: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen jegens de advocaat, schaderegelaar 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;
- 2 *klager*: diegene die een klacht kenbaar maakt;
- 3 *klachtenfunctionaris*: de medewerker die is belast met de afhandeling van de klacht;

Artikel 2 Toepassingsbereik

- 1 Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen OAK advocaten B.V. en de cliënt alsmede alle dienstverlening die voortvloeit uit deze overeenkomst(en).
- 2 Iedere medewerker van OAK advocaten B.V. draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 Doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- 1 het vastleggen van een procedure om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- 2 het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten vast te stellen;
- 3 behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- 4 medewerkers te trainen in gericht reageren op klachten;
- 5 verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 Informatie bij aanvang dienstverlening

- 1 Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat/schaderegelaar wijst er in voorkomende gevallen op dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
- 2 OAK advocaten B.V. heeft in de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
- 3 Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost worden, waar de behandeling door een advocaat geschiedt, voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur. In andere gevallen kan de klager, nadat hij de interne klachtenprocedure van OAK advocaten B.V. heeft doorlopen, een klacht indienen bij de externe klachtenregeling van het NIVRE dan wel bij de externe klachtenregelingen van de desbetreffende opdrachtgever van OAK advocaten B.V.

Artikel 5 Interne klachtprocedure

- 1 Indien het kantoor benaderd wordt met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de operationeel manager die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris. Betreft de klacht het optreden van een bij OAK advocaten werkzame advocaat dan zal een andere advocaat dan de advocaat waarover de klacht gaat optreden als klachtenfunctionaris.



- 2 De klachtenfunctionaris bevestigt de klacht binnen 10 dagen en verschaft de klager informatie over de interne klachtenprocedure.
- 3 De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van de ingediende klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
- 4 Degene over wie is geklaagd probeert samen met de klager tot een oplossing te komen, al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
- 5 De klachtenfunctionaris handelt de klacht schriftelijk af binnen 20 werkdagen 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.
- 6 De klachtenfunctionaris verifieert na afhandeling van de klacht bij de klager of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 7 Nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen wordt klager gewezen op de mogelijkheden om de klacht voort te zetten bij de Geschillencommissie Advocatuur en/of op de mogelijkheid om tegen een individuele advocaat een klacht in te dienen bij de lokale deken van de NOvA of een beroep te doen op de externe klachtenregeling van het NIVRE.

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 worden de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor van OAK advocaten besproken en ter besluitvorming voorgelegd.