



## Considerans

Advocaten moeten volgens de Voda (artikel 6.28 t/m 6.30) een kantoorklachtenregeling hebben ter behandeling van klachten over de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening en de hoogte van de declaratie. In deze regeling liggen de procedure en werkwijze vast die de advocaat of het kantoor volgt als een cliënt of een relatie van het kantoor zich daartoe wendt met een klacht.

Met deze kantoorklachtenregeling wordt aan voornoemde verplichting voldaan.

Daarnaast ziet het kantoor een klacht als waardevolle feedback om de werkwijze en de service te verbeteren. Een klacht stelt zowel het kantoor als de cliënt en andere relaties in staat, om te reflecteren over de interactie en samenwerking met elkaar. Ons kantoor heeft liever dat een cliënt of relatie zijn ongenoegen uit en ons in de gelegenheid stelt om daarin iets te veranderen, dan dat de cliënt of de relatie wegloopt met een vervelend gevoel.

### 1. Artikel 1 begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1. klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt of een zakelijke relatie van het kantoor jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over, de interactie en communicatie met het kantoor, 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 (tuchtklacht) en volgens deze regeling wordt afgehandeld;
- 1.2. cliënt: een persoon met wie het kantoor een overeenkomst van opdracht heeft of heeft gehad;
- 1.3. een relatie: een persoon met wie het kantoor interactie en communicatie heeft of heeft gehad in het kader van de uitvoering van de dienstverlening van het kantoor;
- 1.4. het kantoor: de advocaat mr. Paniagua en/of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen;
- 1.5. klager: de persoon of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- 1.6. Beklaagde: de persoon over wie wordt geklaagd;
- 1.7. Klachtfunctionaris: de advocaat die belast is met de afhandeling van een ingekomen klacht en de waarnemer van het kantoor.



## 2. Artikel 2 Toepassingsbereik

- 2.1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Advocatenkantoor Paniagua en de cliënt. De advocaat draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.
- 2.2. Een klacht in de zin van deze kantoorklachtregeling dient aan de voorwaarden van artikel 6 van deze regeling te voldoen. Niet elke uiting van ongenoegen wordt als een klacht in de zin van deze kantoorklachtenregeling aangemerkt, tenzij de klager expliciet aangeeft dat zijn uiting van ongenoegen dient te worden aangemerkt als een klacht in de zin van deze regeling en de klager gebruik wenst te maken van de regeling. Ongeacht of de uiting van ongenoegen voldoet, aan de voorwaarden van artikel 6 van deze regeling.

## 3. Artikel 3 Klachtgerechtigde

Cliënten en relaties van het kantoor.

## 4. Artikel 4 doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- i. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten en zakelijke relaties binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- ii. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- iii. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- iv. zowel het kantoor als de cliënt en andere relaties in staat te stellen, om te reflecteren over de interactie en samenwerking met elkaar;
- v. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op uiting van ongenoegen;
- vi. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van het kantoor met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## 5. Artikel 5 Transparantie

- 5.1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De advocaat wijst de cliënt tijdens het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.

## 6. Artikel 6 Over de wijze van klagen

- 6.1. Een klacht zoals beschreven onder artikel 1.1. van deze regeling dient schriftelijke te worden ingediend.
- 6.2. De klacht dient in ieder geval te bevatten:
  - i. De voornaam, achternaam, telefoonnummer en/of e-mailadres en/of andere contactgegevens van de klager;
  - ii. De naam of een omschrijving van de persoon over wiens handelen wordt geklaagd (de beklagde);



- iii. Een omschrijving van de klacht en het handelen waarover wordt geklaagd;
  - iv. Zo een concreet mogelijke aanduiding van de periode waarop de klacht betrekking heeft.
- 6.3. Een klacht is vormvrij. Het kantoor stelt een standaard klachtformulier ter beschikking dat door een klager kan worden gebruikt voor het indienen van een klacht.
- 6.4. De klacht wordt ingediend digitaal via het e-mailadres [info@avkp.nl](mailto:info@avkp.nl) of per post naar het adres van het kantoor.
- 6.5. Indien een klager redelijkerwijs niet in staat kan worden geacht om de klacht op schrift te stellen, kan de klager dit bekend maken bij het kantoor. Het kantoor zorgt ervoor dat een aan het kantoor verbonden persoon, niet zijnde de beklagde, de klacht mondeling aanhoort en namens de klager op schrift stelt door invulling van het standaard klachtformulier. Ingevuld klachtformulier wordt eerste ter goedkeuring van de inhoud aangeboden aan de klager. Na goedkeuring wordt het formulier ingediend.
- 6.6. Indien een klacht niet voldoet aan de vereisten van dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen 2 weken het gebrek te herstellen, voordat de klacht wordt doorgezet naar de klachtfunctionaris. De termijn voor het behandelen van de klacht gaat pas in na het herstel van het gebrek. Bij het uitblijven van tijdig herstel, kan de klacht buiten behandeling worden gesteld. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Indien de klager hulp nodig heeft bij het herstellen van het gebrek, dan kan de klager hulp van het secretariaat van het kantoor verzoeken. Het kantoor zorgt ervoor dat de klager de nodige hulp daartoe krijgt.

## 7. Artikel 7 Betreffende het verloop van een klacht

- 7.1. Bij binnenkomst van de klacht, neemt het secretariaat van het kantoor de klacht in ontvangst en stuurt de klager en ontvangstbevestiging. Er wordt gelijktijdig een klachtdossier aangemaakt en de klager ontvangt een dossierkenmerk, tenzij de klacht geen uitvoerig onderzoek behoeft en versneld kan worden afgehandeld.
- 7.2. Bij binnenkomst van een klacht, kan het kantoor contact opnemen met de klager om na te gaan om de klager een klachtprocedure conform deze klachtenregeling voorogen heeft of dat de ingekomen klacht anders dient te worden gekwalificeerd.
- 7.3. Indien de klacht het handelen van de advocaat R.V. PANIAGUA betreft, dan wordt de klacht doorgezonden naar mr. M.C.A. SCHULPEN van Arslan & Arslan Advocaten, die dan zal optreden als klachtfunctionaris. Tenzij de advocaat R.V. Paniagua van oordeel is dat het wenselijker is om de klacht zelf af te handelen.
- 7.4. Indien de klacht het handelen van iemand anders van het kantoor betreft, dan wordt de klacht doorgezonden naar mr. R.V. PANIAGUA en treedt hij op als de klachtfunctionaris of een andere door hem aan te wijzen persoon.



- 7.5. De klachtfunctionaris stelt de beklagde in kennis van het van de klacht door doorzending van een kopie van de schriftelijke klacht en wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een week een schriftelijke reactie op de klacht te geven.
- 7.6. De klachtfunctionaris stelt indien de klachtfunctionaris dat wenselijk acht de klager op de hoogte van de reactie van de beklagde. De klachtfunctionaris treedt daarin de-escalerend op.
- 7.7. De klachtfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd desgewenst in de gelegenheid om een mondelinge toelichting te geven op de klacht en de reactie op de klacht. Van elke mondelingen toelichting wordt een verslag gemaakt. Dat verslag wordt gedeeld met degene die de mondelinge toelichting geeft. Deze persoon kan uiterlijk binnen week na ontvangst van het verslag zijn/haar zienswijze geven op de inhoud van het verslag. De zienswijze wordt gekopieerd en geplakt als bijlage van het verslag.
- 7.8. De klachtfunctionaris kan eerst de mogelijkheid en bereidheid tussen de beklagde en de klager beproeven om tijdens een mondeling overleg, onderling tot een oplossing te komen alvorens een eigen beslissing te geven op de klacht.
- 7.9. De klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen maximaal vier weken na ontvangst van een volledige 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.
- 7.10. De klachtfunctionaris komt tot de volgende beslissing over de klacht dan wel klachtonderdelen:
  - 7.10.1. Ontvankelijk of niet-ontvankelijk van de klacht en/of,
  - 7.10.2. Gegronde en/of ongegronde van de klacht al dan niet met aanbevelingen.
- 7.11. De klachtfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
- 7.12. De klachtfunctionaris onderzoekt bij de klager en beklagde of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 7.13. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager of beklagde is afgehandeld, kan de klacht op verzoek van de klager en/of beklagde worden doorgestuurd naar een tweede klachtfunctionaris. In dat geval wordt de klacht in beginsel doorgezonden naar mr. H. ASAL van het kantoor De Blauwe Advocaten, die als laatste klachtfunctionaris zal fungeren, dan wel een andere persoon.
- 7.14. Indien de klacht voor een tweede behandeling aan een tweede klachtfunctionaris wordt voorgelegd, wordt door de eerste klachtfunctionaris een kopie van het klachtdossier naar de tweede klachtfunctionaris gezonden. Waaronder een kopie van de klacht, de schriftelijke reactie van de beklagde, eventuele verslagen van de klachtfunctionaris en de beslissing



op de klacht. De klager en beklagde worden hiervan gelijktijdig schriftelijk van op de hoogte gesteld.

- 7.15. Degene die om doorzending verzoekt licht daarbij toe waarom de klacht in eerste instantie niet naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de toelichting ontbreekt, kan de tweede klachtfunctionaris het verzoek om de klacht nogmaals te behandelen, afwijzen. In dat geval ontvangt de verzoeker een bevestiging hiervan.
- 7.16. In geval van een tweede behandeling wordt de tweede behandeling uiterlijk binnen een maand na doorzending afgehandeld. Indien de tweede behandelaar meer tijd nodig heeft, dan kan deze termijn met uiterlijk één maand wordt verlengd. De klager en beklagde worden hiervan op de hoogte gesteld. De tweede behandelaar beslist als volgt:
  - 7.16.1. Afwijzing van het verzoek voor een tweede behandeling, of
  - 7.16.2. Bekrachtiging of vernietiging van de beslissing van de eerste klachtfunctionaris;
  - 7.16.3. Ontvankelijk of niet-ontvankelijk van de klacht en/of,
  - 7.16.4. Gegronde en/of ongegronde van de klacht al dan niet met aanbevelingen.

#### 8. Artikel 8 kosten

De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### 9. Artikel 9 klachtregistratie

- 9.1. De klachtfunctionaris en het kantoor registreren de klacht met daarbij het klachtonderwerp. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.
- 9.2. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.