

### Klachtenregeling VictimFirst Advocaten

(behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

VictimFirst Advocaten (hierna: VF) neemt een eventuele klacht uiteraard serieus. Wij proberen een klacht eerst zelf met u op te lossen. Lukt dat niet, dan staan er andere wegen open om tot een oplossing te komen. Deze worden hieronder uiteengezet.

De klachtenfunctionaris van VF is mr. S.V. Mewa. Indien mr. Mewa uw advocaat is en de klacht ziet op een handeling van hem dan wordt uw klacht behandeld door één van zijn kantoorgenoten.

Indien u samen met de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing komt, dan staat de gang tot de deken van het arrondissement Noord-Holland of tot een van de hieronder genoemde klachtencommissies voor u open. De klachtenregeling moet in samenhang met de algemene voorwaarden van VF advocaten worden gelezen.

#### **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 VF en de cliënt.
2. Iedere advocaat van VF draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

#### **Artikel 3 - doelstellingen**

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. 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 wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. VF heeft in de overeenkomst van opdracht en of via 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 voorgelegd aan de rechtbank Noord Holland, dan wel de LSA Ombudsman.

#### **Artikel 5 - interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar mr. S.V. Mewa, 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 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 procedures.
4. Minimaal eenmaal per jaar wordt de verslagen en de aanbevelingen op het kantoor besproken en ter besluitvorming voorgelegd.

#### **Artikel 9 - klachtprocedure specialisatievereniging LSA**

1. De advocaten van VF zijn aangesloten bij de specialisatievereniging voor Letselschade Advocaten (de LSA). De LSA kent een eigen klachtprocedure. U heeft de mogelijkheid om bij een tweetal organen van deze vereniging een klacht in te dienen. Dit zijn de LSA-ombudsman en de Geschillencommissie Declaraties LSA.
2. De LSA ombudsman bemiddelt bij klachten van een cliënt over zijn of haar LSA-advocaat. De LSA-advocaat is verplicht zich aan de bemiddeling van de ombudsman te onderwerpen. Het reglement kunt u [hier](#) raadplegen.
3. Als u het niet eens bent met de omvang van de declaratie - bijvoorbeeld omdat u vindt dat de advocaat onnodig te veel tijd aan de zaak besteed heeft - dan bestaat de mogelijkheid een geschil daarover te laten behandelen door de LSA Geschillencommissie Declaraties. Het reglement van de geschillencommissie vindt u [hier](#).

#### **Artikel 10 - klacht bij de deken**

1. Advocaten vallen onder regionale toezicht van dekenen verdeeld in arrondissementen. De deken is zelf ook een advocaat. VF is gevestigd in Hoofddorp en valt daarom binnen het arrondissement Noord-Holland. De contactgegevens van deze orde vindt u [hier](#).
2. Als er intern geen oplossing komt voor uw klacht, kunt u zich tot de deken van Noord Holland wenden. Het is mogelijk dat de deken zal bemiddelen tussen u en uw advocaat. Als de bemiddeling niet slaagt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de tuchtrechter. In dat geval zal de deken een advies over uw klacht geven. Het advies van de deken is niet bindend.
3. Als u het niet eens bent met het advies van de deken, dan kunt u naar de tuchtrechter. De tuchtrechter kan een uitspraak doen die wel bindend is. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de website van de Nederlandse orde van advocaten via [www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl). U kunt ook telefonisch contact opnemen met de plaatselijke Orde, bereikbaar via telefoonnummer: 023 - 5530 180. Voor meer informatie zie [www.advocatenorde-noordholland.nl](http://www.advocatenorde-noordholland.nl).

Hoofddorp, 1 oktober 2020