

Kantoorklachtenregeling Vis & Van Reydt Advocaten

Gelet op de artikelen 6.28, 6.29, 6.30 en 7.4, tweede lid, onder e, van de Verordening op de advocatuur, stelt Vis & Van Reydt Advocaten ter verdere verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening en om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn constructief af te handelen, de volgende kantoorklachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: een schriftelijke, overeenkomstig art. 5 ingediende uiting van ongenoegen van of namens een cliënt jegens een advocaat van Vis & Van Reydt Advocaten of jegens een onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon, over de totstandkoming of 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;
- beklaagde: de advocaat van Vis & Van Reydt Advocaten of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame persoon jegens wie de klacht is geuit;
- klachtenfunctionaris: de advocaat belast met de afhandeling van klachten.

Artikel 2: Toepassingsbereik en toegankelijkheid van deze regeling

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht die Vis & Van Reydt Advocaten met een cliënt is aangegaan.

2. Overeenkomstig art. 16 van de algemene voorwaarden van Vis & Van Reydt Advocaten is deze kantoorklachtenregeling via de website van Vis & Van Reydt Advocaten toegankelijk. Bij het sluiten van een overeenkomst van opdracht met Vis & Van Reydt Advocaten wordt een cliënt door het toezenden van die algemene voorwaarden op deze kantoorklachtenregeling gewezen.

Artikel 3: De klachtenfunctionaris

De advocaat mr. J.T.E. Vis is belast met de afhandeling van klachten. In geval een klacht tegen mr. J.T.E. Vis is gericht, is mr. E. van Reydt als klachtenfunctionaris belast met de afhandeling van de klacht. In geval een klacht tegen alle advocaten is gericht, is mr. T.W. Gijsberts, advocaat bij Meijers | Canatan advocaten te Amsterdam, belast met de afhandeling van de klacht.

Artikel 4: Afhandeling van klachten conform deze regeling

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat klachten conform deze kantoorklachtenregeling worden afgehandeld.

Artikel 5: Wijze van indienen van een klacht

1. Een klacht wordt ingediend door deze ter attentie van de klachtenfunctionaris per post toe te zenden aan Vis & Van Reydt Advocaten, postbus 14543, 1001 LA Amsterdam, of per e-mail via info@visvanreydt.nl. Hiertoe kan gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier, te downloaden via <https://www.visvanreydt.nl/kantoorklachtenformulier.pdf>. Medewerkers van Vis & Van Reydt Advocaten geleiden een aldus ingediende klacht door aan de betrokken klachtenfunctionaris.

2. Indien een vertegenwoordiger van een cliënt een klacht indient, voegt deze bij de klacht de ondertekende schriftelijke volmacht tot het indienen van de klacht als pdf-bestand ingeval van indiening per e-mail en als afzonderlijk schriftelijk stuk in geval van indiening per post. Indien de vertegenwoordiger advocaat is, kan deze volstaan met schriftelijk te verklaren dat hij door de cliënt bepaaldelijk is gevolmachtigd tot het indienen van de klacht.

Artikel 6: Klachtregistratie

De klachtenfunctionaris registreert:

- a. de datum waarop de klacht door Vis & Van Reydt Advocaten werd ontvangen;
- b. de naam en contactgegevens van klager;
- c. de naam van de beklagde en, indien deze onder verantwoordelijkheid van een advocaat van Vis & Van Reydt Advocaten werkzaam is of was, de naam van de betrokken advocaat;
- d. het dossiernummer van klagers strafzaak;
- e. het onderwerp van de klacht.

Artikel 7: Procedure behandeling klacht

1. De klachtenfunctionaris stelt de beklagde in kennis van de klacht en nodigt hem uit een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht werd geuit jegens een persoon die onder verantwoordelijkheid van een advocaat van Vis & Van Reydt Advocaten werkzaam is of was, stelt de klachtenfunctionaris ook deze advocaat in kennis van de klacht en nodigt hij ook deze advocaat uit een schriftelijke of mondelinge toelichting te geven naar aanleiding van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris stelt klager in kennis van toelichtingen als bedoeld in het eerste lid en nodigt klager uit daarop schriftelijk of mondeling te reageren of de klacht nader toe te lichten. Ingeval de klachtenfunctionaris geen toelichtingen als bedoeld in het eerste lid heeft ontvangen, nodigt hij klager uit de klacht schriftelijk of mondeling nader toe te lichten.
3. De klachtenfunctionaris, de beklagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklagde werkzaam is of was, nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
4. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.
5. De klachtenfunctionaris geeft binnen vier weken na de ontvangst van de klacht een oordeel over de klacht of deelt klager en beklagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklagde werkzaam is of was, binnen vier weken met opgave van redenen mee dat van deze termijn zal worden afgeweken, met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht zal worden gegeven.

Artikel 8: Oordeel; motivering; aanbevelingen; ondertekening bij tevredenheid

1. De klachtenfunctionaris oordeelt de klacht al dan niet gedeeltelijk gegrond of ongegrond, motiveert zijn oordeel en kan daarbij aanbevelingen geven voor het bereiken van een oplossing die voor zover mogelijk zowel voor klager als beklagde aanvaardbaar is.
 2. De klachtenfunctionaris stelt zijn oordeel, de motivering daarvan en eventuele aanbevelingen op schrift, ondertekent deze en stuurt deze toe aan klager en beklagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklagde werkzaam is of was.
 3. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekent de klager onderscheidenlijk de beklagde en, in voorkomend geval, de advocaat onder wie de beklagde werkzaam is of was, het toegestuurde oordeel en retourneert dit aan de klachtenfunctionaris.
-

Artikel 9: Geschilbeslechting

1. Indien de klacht niet tot tevredenheid van klager is afgehandeld, kan deze de klacht overeenkomstig art. 46c van de Advocatenwet voorleggen aan de deken van de Nederlandse orde van advocaten in het arrondissement Amsterdam.

2. Ingevolge art. 17 van de algemene voorwaarden van Vis & Van Reydt Advocaten is de Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur niet van toepassing op geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding tussen Vis & Van Reydt Advocaten en haar opdrachtgevers. De klacht kan om die reden in beginsel niet worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Advocatuur, tenzij beide partijen zulks alsnog overeenkomen in een akte van compromis.

Artikel 10: Klachtdossier; inzage/afschrift; periodiek verslag

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het samenstellen en bewaren van een klachtdossier waarin de volgende stukken worden opgenomen:

- a. de overeenkomstig art. 5 ingediende klacht;
- b. de klachtregistratie bedoeld in art. 6;
- c. de toelichtingen en reactie bedoeld in art. 7, eerste en tweede lid, voor zover deze schriftelijk werden ontvangen;
- d. het op schrift gestelde oordeel, de motivering daarvan en eventuele aanbevelingen, bedoeld in art. 8, tweede lid;
- e. het door klager, beklaagde of de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was ondertekende oordeel bedoeld in art. 8, derde lid.

2. De klachtenfunctionaris verleent desgevraagd inzage in of afschrift van het klachtdossier aan klager, beklaagde of de advocaat onder wie de beklaagde werkzaam is of was, alsmede aan de deken van de Nederlandse orde van advocaten in het arrondissement Amsterdam.

3. De klachtenfunctionaris brengt na elke vijf klachten verslag uit aan de advocaten van Vis & Van Reydt Advocaten over de afhandeling van de klachten en doet daarbij aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten en ter verbetering van deze kantoorklachtenregeling.

Amsterdam, 19 november 2020
