

## **Kantoorklachtenregeling Novi Letselschade Advocaten**

Behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur

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

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling 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. Novi Letselschade Advocaten heeft in de overeenkomst van opdracht 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 Den Haag, dan wel LSA-Ombudsman.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar N.E. Sonneveld, 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 Novi zijn aangesloten bij de specialisatievereniging voor Letselschade Advocaten (de LSA). De LSA kent een eigen klachtenprocedure. U kunt zich voor een klacht daarom wenden tot de LSA-ombudsman en de Geschillencommissie Declaraties LSA.
2. De LSA ombudsman bemiddelt bij klachte 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. Bij een geschil over de omvang van de declaratie – bijvoorbeeld over het aantal uren dat aan uw zaak is besteed – bestaat de mogelijkheid een geschil daarover te laten behandelen door de LSA Geschillencommissie Declaraties. Hier kunt u het reglement van de geschillencommissie vinden.

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

1. Advocaten vallen onder het regionale toezicht van de deken van het arrondissement waar de advocaten werkzaam zijn. De deken is zelf ook een advocaat. Novi is gevestigd in Den Haag en valt binnen het arrondissement Den Haag. Klik hier voor de contactgegevens van deze orde.
2. Als er intern geen oplossing gevonden kan worden voor uw klacht, kunt u zich tot de deken van Den Haag wenden. De deken kan 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. Dit advies is niet bindend.
3. Bent u het niet eens met het advies van de deken? Dan kunt u naar de tuchtrechter. De uitspraak van de tuchtrechter is wel bindend. Meer informatie hierover vindt u hier, op de website van de Nederlandse orde van advocaten. U kunt ook telefonisch contact opnemen met de plaatselijke Orde via telefoonnummer 070-416 61 22.