RENSHOF
ADVOCATUUR

Klachtenregeling

Deze kantoorklachtenregeling heeft betrekking op de werkzaamheden en gedragingen van de advocaten die kantoor houden in Haarlem aan het Kenaupark 19 (2011 MR).

De kantoorklachtenregeling beschrijft de werkwijze van de afhandeling van uw klacht door de aangestelde klachtenfunctionaris van het Kenaupark 19. De klachtenfunctionaris zoekt naar de voor de klager en de advocaat meest geschikte oplossing voor het probleem of geschil dat aan de klacht ten grondslag ligt.

Deze geactualiseerde kantoorklachtenregeling is van kracht met ingang van 1 januari 2024, vervangt eerdere regelingen op dit punt en bestaat uit de hierna volgende bepalingen:

Artikel 1 – begrippen

In deze kantoorklachtenregeling wordt (alfabetisch) verstaan onder:

1. “de advocaat”: de advocaat op wie de klacht betrekking heeft;
2. “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 artikel 46c van de Advocatenwet;
3. “klager”: de cliënt of die een klacht kenbaar maakt aan de advocaat op wie de klacht betrekking heeft of aan de klachtenfunctionaris. Onder klager wordt tevens verstaan en begrepen diens (wettelijk) vertegenwoordiger;
4. “klachtenfunctionaris”: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;
5. “de Orde”: de Raad van de Orde van de Orde van Advocaten in het arrondissement Noord-Holland.

RENSHOF
ADVOCATUUR

Artikel 2 – toepassingsbereik

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen de advocaat en de cliënt.
2. De advocaat draagt zorg voor een klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

Artikel 3 – doelstellingen

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een laagdrempelige en constructieve wijze af te handelen;
2. de kantoorklachtenregeling beoogt op basis van informeel overleg en het beginsel van hoor- en wederhoor te komen tot een buitengerechtelijke oplossing voor de klacht tussen de klager en de advocaat;
3. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
4. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van een goede klachtenbehandeling;
5. advocaten en personen werkzaam onder diens verantwoordelijkheid te trainen om cliëntgericht te reageren op klachten;
6. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van de klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 – informatie bij aanvang dienstverlening

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

2. De advocaat heeft in de overeenkomst van opdracht en/of via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na (interne) behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak en heeft dit bij de opdrachtbevestiging kenbaar gemaakt.
3. Aan andere klagers dan de cliënt wordt de kantoorklachtenregeling al dan niet op verzoek per ommegaande na de ontvangst van de klacht toegezonden.

Artikel 5 – de interne klachtprocedure

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris, die in de aangehechte bijlage wordt genoemd dan wel diens vervanger.
2. Klachten over een advocaat dienen te worden ingediend binnen een termijn van twaalf (12) maanden na het handelen of nalaten van de advocaat dat tot het indienen van de klacht aanleiding gaf, dan wel binnen een termijn van twaalf (12) maanden nadat eerder genoemd handelen of nalaten van de advocaat bij de klager bekend is geworden.
3. Later ingediende klachten worden alleen in behandeling genomen indien gemotiveerd wordt toegelicht waarom dit volgens klager verschoonbaar is of indien de klachtenfunctionaris van mening is dat dit in het belang van een adequate klachtafhandeling gewenst is.
4. 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.
5. Indien de klacht is ontvangen via de Orde, wordt de Orde periodiek dan wel op diens verzoek door de klachtenfunctionaris geïnformeerd over het verloop van de behandeling van de klacht en het daaruit voorgekomen resultaat.
6. De advocaat over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de klachtenfunctionaris.
7. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de advocaat schriftelijk op de hoogte van zijn voorlopige bevindingen over de klacht, met het verzoek daarop te reageren.
8. De klachtenfunctionaris onderzoekt voorafgaande aan een inhoudelijke behandeling van de klacht of de klacht in behandeling kan worden genomen (ontvankelijk is), gelet op de termijn waarbinnen deze is ingediend, de persoon van de klager, de persoon van de beklaagde en naar de aard van de klacht.

9. Bij de inhoudelijke behandeling van de klacht onderzoekt de klachtenfunctionaris de klacht op basis van onderliggende relevante documenten, gevoerde correspondentie en eventueel gevoerde gesprekken om tot voorlopige bevindingen over de klacht te kunnen komen. De voorlopige bevindingen worden aan de klager en de advocaat voorgelegd met het verzoek daarop te reageren en een voorstel te doen voor een of meerdere gewenste oplossing(en) van de klacht.
10. Op basis van de reacties van partijen beproeft de klachtenfunctionaris of de klacht op een voor hen beide gewenste wijze kan worden opgelost. Desgewenst bemiddelt hij daarin.
11. Indien partijen dat wensen, tekenen de klager, de klachtenfunctionaris en de advocaat de bevindingen en eventueel gemaakte afspraken over de afhandeling van de klacht.
12. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht, tenzij met opgave van redenen door de klachtenfunctionaris
13. mededeling aan de klager en de advocaat wordt gedaan over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel de bevindingen over de klacht wordt gegeven.

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 met de klager en een mogelijke tussen hen besproken oplossing.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

RENSHOF
ADVOCATUUR

Artikel 8 – klachtregistratie

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere (deel)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 (in februari) worden de klachten van het voorafgaande jaar op het kantoor besproken.

Artikel 9 – slotbepalingen

1. In het geval van kwesties waarin deze kantoorklachtenregeling niet voorziet, beslist de klachtenfunctionaris in de geest van onderhavige kantoorklachtenregeling.
2. Deze kantoorklachtenregeling wordt jaarlijks in februari geëvalueerd – of zoveel eerder indien wenselijk of noodzakelijk wordt geacht – en zo nodig verduidelijkt of gewijzigd.

Per 1 oktober 2024 houden de volgende advocaten (in alfabetische volgorde) kantoor in Haarlem aan het Kenaupark 19 (2011 MR) en zijn zij onderworpen aan bovengenoemde kantoorklachtenregeling:

1. mr. M.A.M. (Margit) Ansink (tevens mediator) (1)
2. mr. H.E. (Hannah) Berman
3. mr. L. (Lennard) Biemond
4. mr. S. (Stacey) Biskanter
5. mr. C. (Kees) Jonker
6. mr. M. (Michel) de Klerk
7. mr. J. (Jaelah) Kluivers
8. mr. A.T (Anthony) Leigh

9. mr. A.D. (Ananda) Renshof
10. mr. E. (Esther) Schoneveld
11. mr. Y.M. (Marjolein) van Vliet
12. mr. S. (Suzanne) Wieberdink (tevens mediator)
13. mr. T.J.J.M. (Theo) Wijngaard (2)
14. mr. J.T. (Jos) Willemsen

Binnen het Kenaupark 19 zijn twee advocaten aangesteld als klachtenfunctionaris die elkaar kunnen vervangen bij afwezigheid of bij een conflict van belangen (bv. bij een klacht tegen de klachtenfunctionaris in diens rol als advocaat).

Het eerste aanspreekpunt bij klachten is klachtenfunctionaris mr. Ansink (1) die kan worden vervangen door de resp. de klachtenfunctionaris mr. Wijngaard (2).